

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2017.1.10.21.494 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Corecom Lazio n. DL27/16/CRL/UD;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.858);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) il ritardo nella migrazione e una serie di malfunzionamenti delle utenze business. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il 04.08.2016 l'istante chiedeva di migrare in Tim X e che tale operazione è andata a buon fine solo il 17.01.2017;
- che nonostante i numerosi reclami dal settembre 2016 al 17.01.2017 le utenze (voce, fax e ADSL) non funzionavano;
- che nonostante i disservizi Wind ha continuato ad emettere fatture anche dopo il perfezionamento della migrazione, per servizi mai fruiti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per sospensione dei servizi da settembre 2016 al 16.01.2017;
- b) l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi da settembre 2016 al 16.01.2017;
- c) l'indennizzo per ritardata portabilità dal 4.08.2016 al 16.01.2017;
- d) l'indennizzo per illecita fatturazione.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. Wind eccepisce che la responsabilità del ritardo nella migrazione sia dovuta all'operatore *recepient* (in questo caso Tim X) in quanto le utenze sono state messe a disposizione del *recepient* ma sono occorsi ko tecnici non imputabili a Wind, come da schermate allegate.

Si precisa infine che la situazione amministrativa e contabile riporta un credito in favore dell'operatore pari ad Euro 459,27.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) Le domande a) e b) vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. Dalla ricostruzione dei fatti emerge che la richiesta di indennizzo per malfunzionamento e di indennizzo di sospensione dei servizi voce e ADSL settembre 2016 al 16.01.2017 sono in realtà una duplicazione del medesimo disservizio. Nella procedura di migrazione, qualora occorranza dei ritardi o dei problemi nel perfezionamento della stessa, come avvenuto nel caso di specie e come rappresentato anche da Wind, l'operatore *donating* deve comunque continuare a fornire e garantire i servizi nelle more della procedura (cfr. delibera Corecom Lazio n. DL27/16/CRL/UD). Nel caso di specie è pacifico che nel periodo lamentato il servizio (sia voce sia ADSL) non sia stato fornito da Wind, la quale pertanto dovrà corrispondere all'istante un indennizzo pari ad Euro 7,50 *pro die*, nella misura del doppio essendo l'utenza business, a far data dal primo reclamo ricevuto da Wind in data 4.10.2016 sino al 16.01.2017 così per complessivi 103 giorni (detratto del giorno dovuto all'operatore per la risoluzione del disservizio come da carta servizi) e per Euro 1.545,00 per il servizio voce ed Euro 1.545,00 per il servizio ADSL (per entrambi Euro 7,50 x 103 giorni x 2).

B) La domanda di cui al punto c) viene respinta. Nel caso di specie i problemi relativi al ritardo nel perfezionamento della procedura di migrazione sono imputabili all'operatore *recepient*, in quanto Wind ha assolto il proprio onere probatorio sul punto allegando le schermate tecniche dalle quali si evince che ha messo a disposizione di Tim X le utenze e che le problematiche occorse non sono ad essa riferibili. Il presente procedimento non è tuttavia aperto anche nei confronti di detto altro operatore, il quale non ha potuto difendersi né argomentare sul punto, e pertanto la richiesta di indennizzo deve essere dunque respinta.

C) La domanda di cui al punto d) viene respinta. Nulla può essere riconosciuto a titolo di indennizzo per illecita fatturazione mancando in atti la contestazione di specifiche fatture né essendo fornita la prova di occorsi pagamenti indebiti. L'onere probatorio gravante seppur in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

minima parte anche su parte istante non risulta assolto e la scrivente Autorità, non avendo elementi adeguati e sufficienti sul punto, deve respingere la domanda.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di Zanni nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 1.545,00 (millecinquecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce (Euro 7,50 x 2 servizio business x 103 giorni), per le motivazioni di cui al punto A);
  - II. Euro 1.545,00 (millecinquecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL (Euro 7,50 x 2 servizio business x 103 giorni), per le motivazioni di cui al punto A).
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)