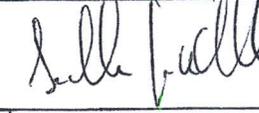
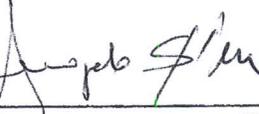
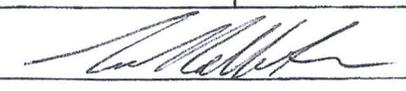


Deliberazione n° 33 del 17/12/16

OGGETTO: Definizione controversia / WIND
TELECOMUNICAZIONI spa.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assente</i>

Verbalizza 

IL CORECOM MOLISE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 31/7/2013 prot. 1025/COM/13, con la quale la sig.ra _____, ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot. n. 1025/COM/13 del 05/08/2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 12 settembre 2013 ore 11,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

RILEVATO quanto segue:

Con istanza depositata a questo Corecom in data 31/7/2013 prot. 1025/COM/13 la sig.ra _____ dichiarava di avere una controversia nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa contestando per l'utenza business _____ 1) *ritardo nella fornitura del servizio*; 2) *Interruzione /sospensione del servizio*; 3) *mancata portabilità/migrazione*; 4) *non rispettate condizioni di contratto, problemi per passaggio a nuovo operatore..*

- a) Al riguardo assumeva: di aver stipulato a febbraio 2013 un contratto di telefonia fissa + adsl con Wind migrando da Telecom; il 2/4/2013 Wind procedeva all'installazione delle apparecchiature presso il negozio dell'istante garantendo il pieno funzionamento entro due ore. L'attivazione invece è avvenuta dopo 40 giorni di attesa privando l'esercizio commerciale dei servizi POS e dei collegamenti con la clientela con grave danno economico all'azienda. Concludeva chiedendo indennizzo pari ad € 10.000,00 per le gravi perdite economiche subite;
- b) Con nota prot.1025 del 5 agosto 2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 12 settembre 2013 ore 11,30.
- c) Wind Telecomunicazioni spa si è costituita con nota del 6 settembre 2013 chiedendo il rigetto di tutte le domande presentate eccependo di: aver ricevuto la proposta di contratto dall'agenzia Wind di Campobasso il 8/3/2013; aver avviato il provisioning il 2/4/2013; il 3/4/2013 il cliente segnalava un guasto alla fonia che veniva chiuso il successivo 18 aprile; il 26 aprile in attesa di provvedimento temporaneo del Corecom riattivava spontaneamente il servizio.

- d) All'udienza del 12 settembre 2013 era presente solo parte istante e pertanto non potendosi trovare alcun accordo con l'operatore, l'istanza veniva inviata al Comitato per la decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Osservazioni in rito. Preliminarmente si osserva che l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

.....Nel merito.

◆ Sulla ritardata migrazione della linea telefonica.

La sig.ra [redacted] titolare di omonima attività commerciale in Campobasso, in data 8/3/2013 ha sottoscritto un contratto con Wind chiedendo di migrare la propria linea telefonica dal precedente gestore Telecom Italia.

La procedura migratoria come emerge dagli atti del procedimento, ha avuto inizio con il contratto sottoscritto in data 27/2/2013 che però è stato immesso da Wind nel sistema *pitagora*, in data 21/3/2013. La procedura non ha subito alcun ko ed è stata teoricamente ultimata il 2/4/2013 ma di fatto completata a seguito dell'interruzione del servizio perdurante dal 2/4/2013, il 26/4/2013..

Wind nella propria memoria conferma i fatti sopra descritti sebbene sia risultata assente all'udienza di definizione, senza alcuna giustificazione.

Invero Wind, avrebbe dovuto completare la procedura migratoria entro quindici giorni dalla richiesta dell'utente, ai sensi dell'art. 7, c. 2, del. AGCOM 4/99/CIR ma non ha provveduto ritardando l'immissione del contratto sottoscritto il 27/2/2013 in data 21/3/2013.

Riguardo all'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza è concorde nel ritenere che il creditore, che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (cfr. *Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936*).

Per quanto in narrativa, Wind è responsabile di inadempimento contrattuale nei confronti della sig.ra [redacted] in quanto con la propria condotta ha determinato un ritardo nella procedura migratoria dal 27/2/2013 + 14 giorni di tempo procedura ossia dal 15/3/2013 al 25/4/2013 (data di attivazione effettiva del servizio) = gg.41 x €. 10,00/giorno = €. 410,00, ai sensi degli artt. 6 e 12 del. 173/07/CONS.

◆ Sull'interruzione del servizio telefonico.

In data 2 aprile l'operatore prende in carico la linea da Telecom installando presso il locale dell'istante, le apparecchiature necessarie per la connessione assicurando l'attivazione del servizio entro le successive due ore.

Invece è accaduto che la linea a seguito di tale intervento è stata disconnessa dal sistema ed il servizio interrotto per oltre 40 giorni con conseguente disservizio sulla linea voce, adsl e POS.

Perdurando l'interruzione della linea, durante la fase conciliativa, l'istante ha richiesto a Corecom, in data 15/4/2013, un provvedimento temporaneo che però non è stato adottato in quanto, nella more dell'istruttoria, in data 26/4/2013, Wind ha provveduto spontaneamente a riattivare il servizio con la chiusura della pratica GU5.

Tanto premesso l'operatore va ritenuto responsabile di inadempimento contrattuale per aver causato l'interruzione del servizio voce e ADSL per il periodo dal 2 al 25 aprile 2013. Si computano 23 giorni x €.10,00/gg.= €.230,00 per il servizio fonia e gg.23 x 10,00€/gg= €.230,00 per il servizio adsl ai sensi degli artt. 5 e 12 del.173/07/CONS.

♦ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, Wind è stata presente solo all'udienza di conciliazione ma non ha partecipato a quella di definizione per cui si ritiene congruo condannare l'operatore al rimborso di €.100,00 a titolo di spese procedimento.

Per tali motivi:

DELIBERA DI

Accogliere l'istanza presentata dalla sig. ra _____ in data 26/07/2013 e di condannare Wind Telecomunicazioni spa al pagamento di quanto segue:

- €. 410,00 di indennizzo per ritardata migrazione;
- €. 460,00 di indennizzo per interruzione del servizio telefonico;
- €. 100,00 di indennizzo per rimborso spese di procedimento di primo e secondo grado.
- Storno/rimborso del canone ed ogni altra spesa fatturata dall'operatore relativo al periodo dal 2 al 25 aprile 2013 in cui la linea è stata interrotta.
- Rigetta ogni altra richiesta dell'istante.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (30/07/2013) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislative 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'istante e entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore
Dr. Francesco COLUCCI

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore

Il verbalizzante

