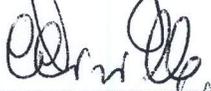
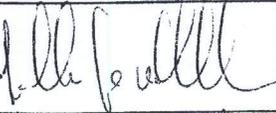
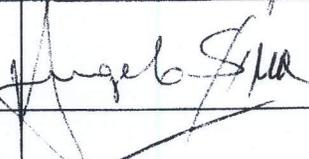


Deliberazione n° 37 del 17/12/14

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		<u>Assente</u>

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 30/07/2013 prot. 1023/COM/13, con la quale la sig.ra [redacted] ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot. n. 1023/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 11,00 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 30/07/2013 prot. n.1023/COM/13 la Sig.ra [redacted] dichiarava di avere una controversia nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa contestando per l'utenza residenziale [redacted] 1)traffico non riconosciuto; 2)mancata portabilità/migrazione; 3) trasparenza contrattuale; 4)spese e fatturazioni non giustificate.

- a) Al riguardo assumeva: di aver stipulato il 22/2/2012 un contratto di abbonamento al servizio telefonico con Vodafone migrando da Wind; il 3 maggio 2012 riceveva la *Vodafone station* con attivazione del servizio dal 4/5/2012 da parte del nuovo operatore; di aver pagato ingiustamente le fatture di Wind dal 1/2/2012 al 31/5/2012 per complessive €. 141,73 e che la Parr Credit, società di recupero crediti Wind in data 4/6/2013, ingiungeva ulteriore richiesta di pagamento della fattura n. 8813464380 di €.93,94 relativa al mese di giugno e luglio 2012 sebbene il servizio fosse fornito da Vodafone dal 4 maggio 2012; che Wind è responsabile della ritardata migrazione dal 22/2/2012 al 3/5/2012; di aver presentato reclamo in data 10/12/2012 senza avere risposta da Wind. Concludeva chiedendo indennizzo per ritardo nella migrazione, per mancata risposta a reclamo e la ripetizione di €.141,73 indebitamente pagata a Wind. Oltre allo sgravio della fattura di €. 93,94.
- b) Con nota prot.1023 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 11,00.
- c) Wind Telecomunicazioni spa non ha inviato alcuna memoria difensiva;

- d) All'udienza del 12 settembre 2013 è presente solo parte istante. A causa dell'assenza di Wind non è stato possibile raggiungere alcun accordo e l'istanza viene introitata da questo Corecom 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 del servizio telefonico.

La sig.ra _____ in data 22/2/2012 ha sottoscritto un contratto con Vodafone per migrare la propria linea telefonica residenziale proveniente da Wind.

In data 3/5/2012 Vodafone consegnava la *Vodafone station* all'istante e in data 4/5/2012 il servizio era regolarmente attivo.

Sul punto l'istante lamenta l'eccessivo ritardo della procedura migratoria a suo avviso da attribuire a Wind che non avrebbe rilasciato la linea in tempi brevi a Vodafone.

Wind non ha inviato al Corecom memoria difensiva, nè è stata presente all'udienza di definizione e nè ha fornito giustificazione a discolpa della contestazione dell'istante per cui va ritenuta responsabile del ritardo nel rilascio della linea telefonica dal 22/2/2012 al 4/5/2012.

Invero Wind, avrebbe dovuto liberare la linea in favore di Vodafone entro quindici giorni dalla richiesta dell'utente, ai sensi dell'art. 7, c. 2, del. AGCOM 4/99/CIR ma non ha provveduto continuando a trattenere nei suoi sistemi la linea telefonica per ulteriori due mesi, nonostante fosse manifesta la volontà della sig.ra _____ sin dal 22/2/2012 di passare ad altro operatore.

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. II 20 gennaio 2010 n. 936).

Per quanto in narrativa, Wind è responsabile di inadempimento contrattuale nei confronti dell'istante in quanto con la propria condotta ha determinato un eccessivo ritardo nella procedura migratoria dal 22/2/2012 + 14 giorni di tempo procedura ossia dal 9/3/2012 al 3/5/2012 (data di attivazione del servizio da parte di Vodafone)= gg.56 x €. 5,00/giorno = €. 280,00.

◆ Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha inviato a Wind in data 10/12/2012 un reclamo per contestare i disservizi subiti quali la ritardata migrazione, le fatture non dovute ecc. con raccomandata ar senza avere mai risposta dall'operatore. Pertanto l'operatore va condannato al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art.10 del Regolamento Agcom approvato con Del.173/07/CONS di €.1,00 euro al giorno a decorrere dal 45^o giorno successivo la richiesta ai sensi dell'art.3.2 della Carta servizi Wind, ossia a decorrere dal

25 gennaio 2013 alla data dell'udienza di conciliazione del 9/7/2013= gg.165x1€= €.165,00. Per tale periodo l'indennizzo è pari ad €.165,00.

♦ **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 al procedimento di definizione per cui si ritiene congruo condannare l'operatore al rimborso di €.150,00 a titolo di spese procedimento.

Per tali motivi:

DELIBERA DI

Accogliere l'istanza presentata dalla sig. _____ in data 30/07/2013 e di condannare Wind Telecomunicazioni spa al pagamento di quanto segue:

- € 280,00 indennizzo per ritardata migrazione;
- € 165,00 indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- € 150,00 indennizzo per rimborso spese di procedimento di primo e secondo grado.
- Rimborso parziale della fattura Wind 8809777312 del 12/6/2012 relativa al periodo 1/4/2012-31/5/2012 solo per la parte relativa al periodo dal 4-5-2012 al 31-5-2012 in quanto lo stesso periodo è stato fatturato dall'operatore Vodafone subentrato a Wind.
- Storno della fattura n. n. 8813464380 di €93,94 relativa al periodo giugno e luglio 2012.
- Rietta 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 legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare a: _____ presso studio avv. _____ via _____ 86100 Campobasso. 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

IL SEGRETARIO GENERALE