

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1848
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 9/III/08;

Vista la delibera 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 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 n. 274/07/CONS, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la *“Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2273);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata migrazione e la doppia fatturazione da parte delle società Telecom Italia X (di seguito Telecom) e Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in seguito alla richiesta di migrazione dall'operatore Wind a Telecom perfezionata in data 02.10.2012, riceveva fatture da entrambi gli operatori;
- in data 27.04.2013 veniva sospesa la linea;
- in data 19.06.2013 veniva inviata richiesta di conciliazione e contestualmente veniva richiesta emanazione del provvedimento di riattivazione temporanea. Il 26.09.2013 il servizio, già ripristinato in data 31.07.2013 veniva nuovamente interrotto.

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

- a) indennizzo per il periodo di interruzione dal 27.04.2013 al 31.07.2013 e dal 26.09.2013 al 14.11.2013;
- b) storno delle fatture emesse da entrambi gli operatori;
- c) spese di procedura.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

Wind dichiara, in corso di udienza, che la migrazione è stata avviata solo il 15.11.2013 e la linea è cessata a seguito della migrazione in Telecom, in data 29.11.2013.

Telecom, chiede di imputare la responsabilità a Wind per il notevole ritardo dell'invio del KO. Espone che in "data 10.09.2012 l'utente effettuava la registrazione del verbal ordering (VO) per il rientro in Telecom e in data 19.09.2012 veniva inoltrata richiesta a Wind (donating) affinché procedesse, come previsto dalla normativa, alle verifiche formali e tecniche e fornisse l'esito entro cinque giorni lavorativi, trascorsi i quali, si applica, come noto, il silenzio assenso". In data 26.09.2012, non avendo ricevuto nessun KO trasmetteva, la DAC alla divisione rete, prevista per il 03.10.2012. Solo in data 27.09.2013, a distanza di un anno, Telecom riceveva il rifiuto della richiesta di migrazione. Per superare l'empasse provvedeva ad inviare altra richiesta di migrazione che veniva espletata correttamente il 29.11.2013. Inoltre Telecom dichiara la propria disponibilità a procedere allo storno integrale di tutte le fatture emesse nel periodo compreso dal 03.10.2012 al 29.11.2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In particolare come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR, il passaggio da un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l'utente il quale ha il diritto ad un passaggio "sincronizzato" che arrechi il minor disagio possibile. Preliminare al riconoscimento dell'indennizzo è valutare i profili di responsabilità in capo agli operatori convenuti. L'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui imputabili e inoltre deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Dalla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

documentazione in atti si ritiene di imputare la responsabilità all'operatore Wind che in qualità di operatore donating non esegue le attività a lui spettanti nei tempi previsti dalla disciplina vigente. Come previsto dalla disciplina di settore l'operatore donating (in questo caso Wind) nello svolgimento della fase 2 dispone di 5 giorni per le verifiche tecniche e gestionali in ordine alla richiesta di migrazione rivoltagli dal recipient (Telecom), e, nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO, altrimenti, nel caso di non risposta si applica il silenzio assenso. Nel caso di specie, Telecom, trascorsi i cinque giorni senza aver ricevuto nessun impedimento proseguiva con la fase 3 della migrazione. A distanza di un anno, in data 27.09.2013, l'operatore Wind rifiutava la migrazione con un KO ed è evidente dunque che fino al 27.09.2013 il servizio era fornito da Wind. Alla luce di ciò si ritiene di imputare la responsabilità per i disservizi subiti dall'utente all'operatore Wind che è tenuto dunque a liquidare un indennizzo, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del "Regolamento indennizzi", pari a euro 5 al giorno e quindi 720,00 (settecentoventi/00) calcolato su 144 giorni di effettivo disservizio dal 27.04.2013 al 31.07.2013 e dal 26.09.2013 al 14.11.2013.

- b) La richiesta di storno degli importi contestati viene accolta. Tenuto conto del ritardata migrazione devono ritenersi illegittime le fatture emesse dall'operatore Telecom che emetteva fatture senza che la migrazione fosse effettivamente avvenuta. Infatti dalle fatture si evidenzia che non vi era traffico ma solo costi fissi. Pertanto, viene riconosciuto lo storno integrale di tutte le fatture emesse da Telecom nel periodo compreso dal 03.10.2012 al 29.11.2013 (giorno in cui avviene effettivamente la migrazione). Inoltre, tenuto conto del il comportamento inadempiente di Wind, che, oltre a ritardare le attività previste per la procedura della migrazione, non forniva all'utente nessuna comunicazione per spiegare la causa dei disservizi, si ritiene di riconoscere lo storno delle bollette contestate, e in particolare la fattura n.0000008817248040 dell'11.10.2012 di euro 90,24 (novanta/00), e fattura n. 0000008813539422 del 12.08.2012 di euro 81,14 (ottantuno/14).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite un delegato in sede di udienza;

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie l'istanza di Martucci nei confronti delle società Telecom Italia X e Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X e Wind Telecomunicazioni X sono tenute a pagare in solido a favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta altresì al pagamento dei seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 720,00 (settecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio (euro 5,00 per 144 giorni complessivi di interruzione del servizio).
4. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta altresì allo storno la fattura n.0000008817248040 del 11.10.2012 di euro 90,24 (novanta/00), e fattura n. 0000008813539422 del 12.08.2012 di euro 81,14 (ottantuno/14).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

5. La società Telecom Italia X è tenuta allo storno integrale di tutte le fatture emesse nel periodo compreso dal 03.10.2012 al 29.11.2013.

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.

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

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom