

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.10.21.9
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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 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"*;

Viste le Delibere Agcom n.122/16/CIR, n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR;

Viste la Delibera Corecom E.R. n.73/2017 e la Determina E.R. n. 11/2017;

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 regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.2950);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/12/2017 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind) e Telecom Italia X (di seguito Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/65 del 02/01/2018 nei confronti della sola Wind, lamentando quanto segue:

- in data 16/10/2015 stipulava il contratto per l'attivazione di linea fissa con servizio voce e ADSL;
- in data 25/11/2015 Wind attivava solo il servizio voce mentre il servizio ADSL non veniva attivato;
- in data 30/01/2016 l'operatore avisava mediante sms della presa in carico della segnalazione e avvio delle procedure di verifica;
- in data 09/02/2016 cessava anche il servizio voce;
- in data 10/02/2016 l'istante sporgeva primo reclamo presso il negozio Wind di Parma, (pratica n. 87361847). Seguiva un altro reclamo in data 19.2.2016 (pratica n. 8748293);
- in data 23/02/2016 interveniva un tecnico presso l'istante e dopo alcune verifiche riferiva che la numerazione appartenente ad XXX era stata assegnata ad un altro utente;
- in 24/02/2016 il servizio voce veniva ripristinato, ma permaneva il disservizio della linea ADSL;
- con provvedimento temporaneo (GU5) del 15/03/2016 veniva ordinato all'operatore l'immediata attivazione del servizio internet ADSL, ma Wind vi ottemperava solo in data 13/05/2016 attivando una numerazione secondaria, cioè una nuova linea, con illecita doppia fatturazione;
- in data 27/09/2016 veniva sporto nuovo reclamo scritto in cui si richiedeva l'unificazione del servizio come pattuito nel contratto e gli indennizzi previsti dalle delibere Agcom per i



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

periodi di disservizio e per un ulteriore errore, la mancata pubblicazione del recapito telefonico negli elenchi utenti della numerazione effettiva e storica dell'attività commerciale;

- ciò nonostante l'operatore non rispondeva al reclamo scritto e la doppia fatturazione continuava, nel senso che veniva unificata in un unico documento, ma la linea superflua non veniva cessata;
- al fine di cessare la doppia numerazione l'istante si vedeva costretto a dare formale disdetta della linea provvisoria nel novembre 2017.
- ciò nonostante, Wind faceva pervenire la richiesta di stipula di un ulteriore nuovo contratto.

Tanto premesso, nei confronti di Wind l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce e ADSL per il periodo tra il 16/11/2015 e il 25/11/2015;
- b) l'indennizzo per la sospensione del servizio voce dal 9/02/2016 al 24/02/2016 e dal 17/03/2016 al 02/04/2016;
- c) l'indennizzo per il funzionamento a singhiozzo del servizio fisso dal 02/04/2016 al 01/06/2016;
- d) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL da 16/11/2015 al 13/05/2016;
- e) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- f) rimborso di quanto pagato e non dovuto per la linea fissa attivata da Wind per fornire il servizio ADSL in ottemperanza al provvedimento temporaneo dell'Autorità;
- g) rimborso dei canoni paganti in assenza del servizio;
- h) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind con propria memoria puntualizza quanto segue.

- In data 16/10/2015 veniva inserito l'ordine di attivazione del contratto per la linea 052XXXXX77 in accesso WLR + ADSL Bitstream;
- L'attivazione del servizio voce si completava in data 25/11/2015 ma, per quanto riguarda la componente ADSL il processo di attivazione riceveva due rifiuti da Tim: in data 26/11/2015



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

per “Autenticazione PIN non superata” e successivamente in data 10/2/2016 per “Utenza non censita – numero della linea inesistente”. Ulteriori tentativi di completamento dell’attivazione dell’ADSL non si perfezionavano per KO Tim per “migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro gestore”. Il servizio ADSL veniva attivato solo in data 04/05/2016 in sede di migrazione interna da WLR a ULL.

- Quanto alla successiva interruzione del servizio voce, l’operatore rileva che a seguito della segnalazione dell’istante del 10/02/2016 venivano effettuate una serie di verifiche tecniche in esito alle quali Tim ammetteva di avere erroneamente assegnato la medesima numerazione ad un altro utente. Wind chiedeva quindi a Tim il consolidamento della numerazione in questione a favore dell’istante con riscontro positivo in data 01/03/2016.
- Quanto all’attivazione di altra numerazione l’operatore specifica che in data 01/04/2016 riceveva dall’istante ordine di attivazione di un contratto Fibra che veniva espletato in data 28/04/2016 su nuova linea 0521XXXX97 che risulta oggi attiva.
- Il reclamo del 27/09/2016 risulta respinto con nota del 11/10/2016.

Chiede, pertanto, che le domande di parte attrice vengano integralmente respinte: quanto all’indennizzo per il disservizio sull’ADSL perché stato cagionato per sopraggiunti KO di Tim senza che alcuna responsabilità possa essere imputata a Wind; quanto all’indennizzo per il disservizio voce in quanto cagionato da errata assegnazione della numerazione da parte di Tim; per le richieste di storno in quanto la contestazione risulta tardiva rispetto ai termini previsti contrattualmente (45 giorni dal ricevimento) per la contestazione delle fatture.

3. Le repliche dell’istante

Con memoria di replica l’istante rileva l’illeggibilità e, dunque, l’inammissibilità di parte della documentazione depositata dall’operatore. In particolare, non risulterebbe la reiezione del reclamo del 27/09/2016 relativo al contratto che l’istante avrebbe dovuto sottoscrivere per poter ottenere l’attivazione del servizio a seguito del provvedimento temporaneo (GU5) del 15/03/2016.

L’istante rileva come in sede di conciliazione Tim abbia dichiarato la propria estraneità alla vicenda e il rappresentante di Wind non abbia svolto alcuna contestazione sul punto.



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

Infine, osserva che nella propria memoria l'operatore riconosce il ritardo nell'attivazione della linea fissa, il reclamo del 10/02/2016 per l'interruzione della linea fissa e i tempi di lavorazione, con ripresa del servizio il 24/02/2016, fino alla definitiva assegnazione della numerazione da parte di Tim il 01/03/2016. Anche la data di attivazione del servizio ADSL asserita da controparte differisce di poco da quella che risulta all'utente.

4. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere parzialmente accolte come di seguito indicato.

- a) Le domande sub a) e sub d) hanno ad oggetto principalmente la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL. Esse devono quindi essere esaminate congiuntamente e vanno parzialmente accolte. Come ammesso dallo stesso operatore, infatti, il processo di attivazione avviato con ordine del 16/10/2015 si concludeva solamente nel mese di maggio 2016. L'operatore in sua difesa ha prodotto schermate con cui rileva di non essere riuscito nell'espletamento della procedura per cause tecniche ad esso non imputabili in quanto dovute a problematiche attribuibili al gestore proprietario della rete Tim, non coinvolto nel presente procedimento. Tali affermazioni, però, non lo esonerano completamente dalle proprie responsabilità, poiché anche qualora il ritardo dell'attivazione non fosse stato causato da Wind, quest'ultimo avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP» (Delibera Agcom n.122/16/CIR). A fronte, infatti, di qualunque difficoltà tecnica possa il gestore avere incontrato, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato a fornire informazioni esaurienti sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo in esame. Pertanto, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il mancato assolvimento dei suoi oneri informativi circa l'esistenza di impedimenti tecnici per l'attivazione del servizio ADSL. Gli sms prodotti in giudizio dall'istante, infatti, risultano del tutto generici e privi degli elementi richiesti dalla giurisprudenza. Ciò premesso, Wind è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 3,



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

comma 1 “Indennizzo per ritardata attivazione del servizio” della Delibera Agcom n.73/11/CONS, nella misura di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, per complessivi 181 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15/11/2015 (data ottenuta dalla conclusione del contratto +30gg previsti per l’attivazione) al 13/05/2016 (data in cui l’istante colloca la riattivazione del servizio avvenuto con l’attivazione della numerazione 05XXXXX897). Sul dies ad quem, infatti, si precisa che l’operatore si è limitato a sostenere la riattivazione del servizio ADSL in data 04/05/2016 in sede di migrazione interna dal WLR a ULL senza alcuna documentazione a supporto, mentre l’istante ha depositato il reclamo del 27/09/2016, non contestato dall’operatore, in cui ha lamentato la doppia fatturazione del servizio internet derivante dall’attivazione del servizio fibra sull’utenza 05XXXXX897, intervenuta solo per garantire il servizio internet che non risultava funzionante sulla numerazione 05XXXXX777. L’importo totale, pari ad euro 1.357,50, è da raddoppiarsi in applicazione della disposizione di cui all’art. 12, comma 2 del medesimo regolamento in ragione del tipo di utenza business, per complessivi euro 2.715,00 (181 gg. x euro 7,50 x 2 business). Inoltre, si rileva che poiché la richiesta sub a) è stata avanzata ed è fondata anche per il servizio voce, si ritiene di riconoscere l’indennizzo di cui all’art. 3, comma 1 del Regolamento, per complessivi 11 giorni, dal 15/11/2015 (data ottenuta dalla conclusione del contratto +30gg previsti per l’attivazione) al 25/11/2016 (data di attivazione del servizio voce) per l’importo pari ad euro 82,50 da raddoppiare perché trattasi di utenza business per complessivi euro 165,00. Infine, considerato che la responsabilità del corretto espletamento della procedura per entrambi i servizi coinvolge due gestori e che l’operatore Tim non è attore del presente procedimento, a Wind spetta il pagamento dell’indennizzo nella misura del 50%, pari ad euro 1.357,50 (milletrecentocinquantesette/50) per il servizio Adsl ed euro 82,50 (ottantadue/50) per il servizio voce.

- b) Le domande sub b) e sub c) poiché hanno ad oggetto richieste di indennizzo riguardanti il servizio voce sono trattate in maniera congiunta e sono da accogliere parzialmente. Per quanto riguarda la sospensione dal 09/02/2017 al 24/02/2017 l’operatore Wind, nonostante riferisca di essere prontamente intervenuto per risolvere l’interruzione segnalata dal ricorrente il 10/02/2016, e di aver constatato che il disservizio era stato



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

generato dall'erronea assegnazione della numerazione ad altro utente da parte dell'operatore Tim - non attore del presente procedimento - non ha fornito prova di aver contestualmente provveduto ad informarne l'utente. Ne deriva il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per il mancato assolvimento dei propri oneri informativi circa l'esistenza di problemi tecnici che hanno impedito la fruizione del servizio. Tale indennizzo, determinato ai sensi dell'art. 5, comma 1 Regolamento viene così calcolato: dal 10/02/2016 (data della segnalazione riferita da entrambe le parti) al 24/02/2016 (data di riattivazione del servizio come sostenuto dall'istante) per un totale di giorni 15 x euro 5,00 = euro 75,00 tale somma va raddoppiata ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento perché trattasi di utenza business per un importo totale di euro 150,00 (centocinquanta/00). Per quanto attiene, invece, la lamentata sospensione del servizio dal 17/03/2016 al 02/04/2016 ed il malfunzionamento dal 02/04/2016 al 01/06/2016, non risulta che l'attore abbia mai formalizzato all'operatore alcun reclamo nell'arco temporale interessato dai disservizi. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), infatti, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per il malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Peraltro, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017). Pertanto, la domanda di indennizzo, relativamente a questi ultimi due periodi, non può essere accolta.

- c) Con riguardo alla richiesta sub e) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo va preliminarmente rilevato che, dalla documentazione depositata dalla parte istante risulta un unico reclamo sporto a mezzo PEC del 27 settembre 2016. Rispetto a tale reclamo l'operatore produce unicamente una schermata del proprio sistema dal quale risulta in testo di un riscontro ma senza alcun riferimento alla data nel quale detto riscontro è stato emesso e alla modalità con la quale è stato, eventualmente, recapitato all'istante. Conseguentemente, perdurando il mancato riscontro a reclamo dall'11/11/2016 (data ottenuta decurtando i 45 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per la risposta



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

al reclamo del 27 settembre) al 14/12/2017 (data dell'udienza di conciliazione), per un totale di 398 giorni, l'indennizzo è dovuto nella misura massima di euro 300,00, ai sensi dell'art. 11 comma 1 del Regolamento indennizzi.

- d) La domanda sub g) di rimborso dei canoni pagati in assenza del servizio è da accogliere. Infatti, alla luce di quanto riconosciuto all'istante per i disservizi subiti sulla linea 05XXXXX777 e trattati nei precedenti punti a) e b), si ritiene legittimo il diritto allo stralcio di quanto fatturato da Wind in assenza dei servizi servizio ADSL e voce. In particolare, per il servizio voce Wind dovrà rimborsare gli importi addebitati a titolo di canone dal 15/11/2015 al 25/11/2015 e dal 10/02/2016 al 24/02/2016; mentre per il servizio ADSL gli addebiti a titolo di canone fatturati sull'utenza 05XXXXX777 dal 15/11/2015 al 13/05/2016.
- e) La domanda sub f) relativa al rimborso di quanto fatturato da Wind per il servizio attivato in ottemperanza al provvedimento temporaneo dell'Autorità, è da accogliere parzialmente. In particolare, sebbene l'istante abbia aderito al contratto relativo alla fibra sull'utenza 05XXXXX897 solo per risolvere la ritardata attivazione dell'Adsl, come si rileva dalla documentazione in atti (vedi reclamo del 27/09/2016 non riscontrato da Wind e l'esito negativo del provvedimento di urgenza), non può essere accolta la richiesta di restituzione di tutti gli importi addebitati poiché è evidente che si tratta di un servizio di cui l'istante ha effettivamente goduto. D'altro canto, si ritiene che non debba ricadere su quest'ultimo la doppia fatturazione attuata dall'operatore poiché è inequivocabile che la volontà dell'istante fosse quella di attivare un unico collegamento Adsl sull'utenza 05XXXXX777 e che il servizio la fibra sia intervenuto solo per risolvere un problema tecnico dell'operatore. Quindi l'istante ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto addebitato per il servizio fibra sull'utenza 05XXXXX897 dal momento in cui è stata effettivamente ripristinata l'Adsl sull'utenza 05XXXXX777.
- f) La domanda sub h) di indennizzo delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di euro 100,00 (cento/00) avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.



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

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 l'istanza di Armonia e Benessere X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.357,50 (milletrecentocinquantasette/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL, per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. euro 82,50 (ottantadue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce, per le motivazioni di cui al capo a);
 - III. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 10/02/2016 al 24/02/2016, per le motivazioni di cui al capo b);
 - IV. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro a reclamo;
 - V. al rimborso di tutti gli importi addebitati a titolo di canone per il servizio voce dal 15/11/2015 al 25/11/2015 e dal 10/02/2016 al 24/02/2016;
 - VI. al rimborso degli importi addebitati a titolo di canone per il servizio ADSL sull'utenza 05XXXXX777 dal 15/11/2015 fino al 13/05/2016, per le motivazioni di cui al capo d);
 - VII. al rimborso degli importi addebitati per il servizio fibra sull'utenza 05XXXXX897 dal momento in cui è stata ripristinata l'Adsl sull'utenza 05XXXXX777, per le motivazioni di cui al capo e).

La società Wind Tre X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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

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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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