

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.503
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 febbraio 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

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";

Vista la delibera Agcom n. 117/10/CIR;

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.



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

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.2018.341);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante è titolare di un'utenza privata comprensiva di linea fissa e ADSL con la società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind) e ha lamentato disservizi al momento del recesso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 22.02.2015 ha esercitato diritto di recesso attraverso l'invio di una raccomandata a/r all'operatore Wind, volendo rientrare in Tim X;
- che a tale raccomandata non è stato dato riscontro e che a far data dal 10.03.2015 il servizio ADSL non è più stato fruibile, nonostante sia comunque pervenuta la relativa fatturazione (fattura n. 7404909685);
- che in data 22.02.2015 è stata inviata lettera raccomandata di messa in mora per inadempimento del diritto di recesso.

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

- a) indennizzo di Euro 1.200,00 per il mancato servizio;
- b) risarcimento del danno subito;
- c) indennizzo per la perdita del numero di rete fissa mantenuto per oltre 30 anni a seguito della stipulazione di un nuovo contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente la fondatezza di quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In data 8.02.2015 gli perveniva la richiesta di migrazione dell'utenza *de qua*, che veniva correttamente espletata in data 26.02.2015. In data 23.02.2015 perveniva a Wind raccomandata



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

con richiesta di recesso e rientro in Telecom senza addebito di penali. L'ordine di cessazione con rientro in Telecom è stato inserito da Wind nei propri sistemi in data 17.03.2015, acquisito da Telecom in data 19.03.2015, ma correttamente espletato da quest'ultima solo in data 15.10.2015. L'operatore segnala l'apertura di diversi ticket di sollecito nei confronti di Telecom: 15.5.2015 tt WIN:ULLR:0624045; 02.07.2015 tt WIN:ULLR:0665579; 30.07.2015 tt WIN:ULLR:0679279; 6.08.2015 tt WIN:ULLR:0681919. Si specifica inoltre che in data 16.09.2015 l'utenza veniva riconfigurata sulla rete Wind per poi cessare definitivamente in data 15.10.2015. Rappresenta come da questa scansione di fatti emerga che tutti i doveri di operatore *donating* ad essa imputabili, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, siano stati correttamente espletati e che ai sensi dell'art. 2.1 delle condizioni generali di contratto il diritto di recesso è sì esercitabile entro 15 giorni dalla stipulazione, ma nel caso di specie lo stesso è pervenuto il quindicesimo giorno quando l'intera procedura era ormai già stata espletata. Pertanto l'operatore ritiene che nessuna responsabilità gli sia ascrivibile, stante la bontà della condotta tenuta.

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. La domanda a) deve essere accolta e rimodulata nel *quantum*. Va preliminarmente osservato che l'istante ha correttamente esercitato nei tempi il proprio diritto di recesso. Sul punto l'operatore scrive *"preme richiamare inoltre che ai sensi e per gli effetti dell'art. 2.1 delle condizioni generali di contratto il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto entro 15 giorni ma nel caso de quo il recesso è pervenuto il quindicesimo giorno ma il processo di migrazione era già stato avviato"*, quindi ammettendo che l'istante ha usufruito nei termini previsti del proprio diritto. Il disservizio subito dall'istante, riguardo al mancato funzionamento della linea, è relativo al periodo che va dal 10.03.2015 al 15.10.2015. Sul punto l'operatore non ha fornito alcuna prova in senso contrario né nulla ha argomentato nella propria memoria di costituzione. Peraltro ha argomentato sulla procedura di migrazione relativamente alle fasi di espletamento con Telecom, ma senza produrre alcuna documentazione a riprova.

È orientamento costante della scrivente Autorità che *"qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fornire la prova ai sensi dell'art. 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino allo scioglimento del vincolo contrattuale" (ex multis delibera Agcom n. 117/10/CIR). In conseguenza di ciò è da riconoscersi la responsabilità per il disservizio in capo all'operatore.

Ai sensi dell'art. 5 co. 1 del Regolamento Indennizzi deve essere riconosciuto un importo pari ad Euro 5,00 *pro die* per complessivi 219 giorni (10.03.2015 – 15.10.2015) di disservizio della linea, così per complessivi euro 1.095,00.

B. La domanda b) deve essere rigettata. Nulla può essere riconosciuto a titolo di risarcimento dei danni patiti in quanto l'Autorità adita non può riconoscere indennizzi o quantificare danni esulanti le specifiche previsioni di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, articolo 19 comma 4.

C. La domanda di cui al punto c) deve essere parzialmente accolta. Per quanto attiene la lamentata perdita della numerazione l'istante non ha dato prova dell'anno di inizio del possesso del numero e degli anni precedenti al lamentato disservizio. Per tale motivo può tenersi in considerazione solo l'anno 2015, per il quale è pacifico il fatto che il numero fosse in carico all'istante, e quindi riconoscere per tale annualità la perdita del numero, ex art. 9 del regolamento indennizzi in Euro 100,00 (Euro 100,00 x 1 anno).

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 della signora Zarotti nei confronti della società Wind Tre X - già Wind Telecomunicazioni X, per le ragioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuta a pagare all'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. Euro 1.095,00 (millenovantacinque,00/) a titolo di indennizzo per il disservizio della linea ADSL (Euro 5,00 x 219 giorni) per le motivazioni di cui al punto a);
- II. Euro 100,00 (cento/00) per la perdita della numerazione per le motivazioni di cui al da capo C) (euro 100,00 x 1 anno).

3. La società Wind Tre X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom