

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 53

del 21 novembre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	<i>Assente giustificato</i>
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 27 febbraio 2013, con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 4 marzo 2013 e del 15 aprile 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 6 maggio 2013, successivamente rinviata al 18 giugno 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 18 giugno 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 27.02.2013 la società XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Co. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e servizi internet di tipo *business* per mancata/parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, fatturazioni non giustificate e mancata portabilità/migrazione.

Dall'istanza introduttiva emerge quanto segue:

- tra la società XXX e Wind Telecomunicazioni XXX vi era un rapporto contrattuale avente ad oggetto l'utenza fissa XXX e il servizio internet;
- il 09.01.2012 l'utente richiedeva la migrazione del servizio fisso e adsl da Wind Telecomunicazioni XXX a Vodafone Omnitel;
- in data 11.01.2012 l'utenza fissa XXX veniva sospesa, mentre la il servizio internet rimaneva attivo in Wind Telecomunicazioni XXX;
- l'utente segnalava telefonicamente sia all'operatore Wind Telecomunicazioni XXX, sia all'operatore Vodafone Omnitel il disservizio relativo alla sospensione della linea fissa;
- i reclami telefonici venivano reiterati dall'utente nel periodo compreso tra gennaio 2012 e giugno 2012;
- il 03.07.2012 il *call center* di Wind Telecomunicazioni riconosceva l'anomalia nella pratica di migrazione per l'utenza fissa e apriva il *ticket* n. 711426546;
- nel mese di luglio 2012, l'utente decideva, dato il protrarsi del disservizio, di attivare un nuovo numero con Telecom Italia;
- in data 08.08.2012 l'utente inviava lettera di disdetta all'operatore Wind relativamente al servizio internet;
- Wind telecomunicazioni emetteva note di credito a titolo di rimborso delle fatture emesse per il servizio internet ma ad ottobre 2012 inspiegabilmente Wind Telecomunicazioni riprendeva la fatturazione del servizio internet;

Nell'istanza di definizione della controversia l'utente richiedeva un indennizzo di euro 8000,00 per la mancanza del servizio telefonico/fax per otto mesi e un indennizzo di euro 5000,00 per la perdita del numero.

A seguito dell'avvio del procedimento (04.03.2013 n. 4471 prot.) né l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX né l'utente depositavano memorie.

In data 06.05.2013 si svolgeva l'udienza di discussione, previamente convocata con nota 15.04.2013 n. 7855 prot., nel corso della quale l'Ufficio Corecom, rilevava un vizio nella notifica dell'istanza e dei documenti nei confronti dell'operatore e disponeva con il verbale n. 2013\72 un rinvio dell'udienza al 18.06.2013 unitamente alla richiesta di integrazione istruttoria.

In particolare il Corecom richiedeva:

- all'utente di produrre la copia degli eventuali reclami scritti inoltrati all'operatore Wind, la copia delle fatture emesse da Wind successivamente al gennaio 2012, la copia della lettera di disdetta del servizio ADSL inviata a Wind e la copia delle note di credito ricevute da Wind;
- all'operatore Wind telecomunicazioni XXX di produrre ogni documentazione relativa alle procedure di migrazione dei servizi voce e Adsl attivi sull'utenza al n. XXX (allegando *print screen* del sistema informatico di gestione delle procedura di passaggio tra operatori) e ogni eventuale comunicazione inviata alla parte XXX;
- agli operatori Telecom Italia e Vodafone di produrre ogni documentazione relativa alle procedure di migrazione che hanno interessato l'utenza n. XXX e i servizi voce e Adsl attivi sulla medesima, allegando *print screen* dei sistemi informatici di gestione delle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori.

L'utente provvedeva ad inviare con nota 23.05.2013 n. 10683 prot. la copia delle fatture e delle note di credito emesse da Wind dal mese di gennaio 2012 e la copia lettera disdetta del servizio Adsl inviata a Wind telecomunicazioni XXX, precisando aver sempre effettuato reclami telefonici e nessun reclamo scritto.

Il gestore Vodafone non allegava documentazione mentre il gestore Telecom Italia XXX in data 28.05.2013 allegava con nota prot. 10994 le schermate del sistema Pitagora.

Da tali schermate risulta che: *“ sono presenti i seguenti ordini: attivazione standard WLR olo Infostrada eseguita il 07/05/08; attivazione standard NPG olo Vodafone (da WLR olo Infostrada a NPG) eseguita il 12/01/12. La linea risulta attualmente portata a Vodafone. Precisiamo che risulta altresì un'attivazione di BITSTREAM ASIMMETRICO WHOLESALE con OLO Infostrada del 26/05/2008 con una variazione VTR con linea aggiuntiva XXX del 13/01/2012, cessata in data 13/02/201”*.

Wind telecomunicazioni depositava nota 03.06.2013 n. 11373 prot. con cui precisava che *“alla data 08.02.2013 su nostri sistemi risulta quanto segue: ordine di migrazione Wind Donating del servizio voce+Adsl verso Olo Vodafone con codice sessione 1160385 entrato in fase 2 il 16.12.2011 (data time out del 22.12.2011, l'ordine si è espletato OK per la componente voce in data 12.01.2012, ma è stato scartato per la componente Adsl per la seguente motivazione :”rifiuto Wind: Campo Tipo di comunicazione errato” l'esito di espletamento Ok è risalito in data 12.01.201 disattivando la componente fonia XXX per “notifica Asincrona” (Id. ordine 1-16290248110).*

Da quanto sopra e dalle schermate olo prodotte emerge che la parte fonia è regolarmente migrata mentre l'adsl è rimasta in wind e dalle schermate si evince 22.12.11 ko di fase 3 (notifica 14). Dalle verifiche effettuate è altresì emerso che il traffico adsl si è arrestato il 29.02.2012. la scrivente da atto inoltre che in virtù di quanto sopra sono stati gestiti in forma automatica gli storni delle fatture in quanto risultava attiva la sola consistenza Adsl e oggi risulta insoluta l'ultima fattura la n. 7806993585 emessa in data 13.04.13 di euro 10,82 che andrà stornata.”

In data 18.06.2013 si svolgeva l'udienza di discussione che si concludeva con un verbale di invio a definizione n.2013\117.

Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14, *Regolamento*.

Tuttavia la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna

del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento, in quanto il risarcimento del danno rientra nella competenza dell'autorità giudiziaria.

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla mancata portabilità, all'interruzione del servizio e alla contestazione riferita alle spese/fatturazioni non giustificate.

1. Sulla mancata portabilità

La controversia verte sulla procedura di migrazione da Wind telecomunicazioni XXX a Vodafone Omnitel dell'utenza fissa XXX e del servizio internet richiesta dall'utente in data 09.01.2012

Dalle schermate prodotte sia dall'operatore Wind Telecomunicazioni che da Telecom Italia XXX emerge che la migrazione dell'utenza fissa si è completata in data 12.01.2012, mentre per il servizio Adsl si sono registrati diversi ko tecnici riconosciuti da Wind Telecomunicazioni XXX.

Sotto il profilo del ritardo nella migrazione del servizio internet l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX ha emesso note di credito per i relativi importi regolarizzando la situazione contabile amministrativa dell'utente fino all'ultima fattura di euro 10,82 emessa il 13.04.2013, mentre l'utente ha inviato lettera di disdetta in data 07.08.2012.

Nel caso in esame il ritardo nella portabilità si rileva quindi solo con riferimento al servizio Adsl, in quanto dal 12.01.2012 l'utenza fissa risultata portata su rete Vodafone.

Occorre ora stabilire se il ritardo nella migrazione del servizio adsl è imputabile a Wind Telecomunicazioni XXX.

La migrazione delle utenze fisse è disciplinata dalle delibere AGCOM 274/07/CONS e 41/09/CIR secondo le quali gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Tali regolamentazioni sono state definite sulla base di quanto stabilito dal d.l. 7/2007 – c.d.Decreto Bersani – convertito in legge 40/2007, *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*, che, con particolare riferimento all'art. 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore all'altro.

Pertanto, ove l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di portabilità l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente.

Nel caso specifico la migrazione è stata richiesta il 09.01.2012 e avrebbe dovuto completarsi entro 30 giorni, ossia entro il 08.02.2012.

Tutto ciò premesso, si evidenzia che, nella fattispecie in esame, l'operatore Wind Telecomunicazioni non ha fornito evidenza di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento della richiesta di migrazione del servizio Adsl e anche dalle schermate prodotte emerge che per la componente Adsl la procedura si è bloccata con la motivazione "rifiuto Wind".

La responsabilità per la ritardata attivazione della procedura di migrazione del servizio adsl è imputabile a Wind Telecomunicazioni XXX e l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 3 in combinato disposto con l'art.12 comma 2 dell'Allegato A della delibera Agcom 73\11\cons, pari ad euro 3,00 per ogni giorno di ritardo.

L'arco temporale di riferimento ha come *dies a quo* il 08.02.2012 (termine entro in quale si doveva completare la portabilità del servizio Adsl) e come *dies ad quem* il 07.08.2012 (data di invio lettera di disdetta del servizio adsl con cui l'utente ha manifestato la volontà di richiedere la cessazione di tale servizio), per un totale di 181 giorni.

L'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 543,00 (3,00 euro al giorno per 181 giorni).

2. Sull'interruzione del servizio.

L'utente lamenta la sospensione del servizio di telefonia fissa avvenuta in data 11.01.2012 e la perdita della relativa numerazione.

Dalle schermate relative alle migrazione verso Vodafone dell'utenza fissa prodotte sia da Wind Telecomunicazioni che da Telecom Italia XXX emerge che l'utenza fissa è migrata in Vodafone il 12.01.2012.

Ne consegue che quanto avvenuto nel periodo successivo al 12.01.2012, compresa la perdita della numerazione, non è imputabile alla responsabilità dell'operatore Wind.

Il periodo di sospensione del servizio imputabile all'operatore Wind telecomunicazioni XXX è pari un giorno, in quanto dal 12.01.2012 l'utenza fissa risultava attestata su rete Vodafone.

Ne consegue che l'utente ha diritto l'indennizzo di euro 10,00 per l'unico giorno di sospensione del servizio imputabile a Wind Telecomunicazioni XXX ai sensi dell'art. 5, comma 1 in combinato disposto con l'art.12, comma 2 dell'allegato A della delibera Agcom 73\11\CONS.

3. Sulle spese/fatturazioni non giustificate.

L'utente contesta l'emissione di fatture da parte di Wind Telecomunicazioni XXX relativamente al servizio internet nonostante la mancata migrazione del servizio e la lettera di disdetta.

Sotto tale profilo l'operatore ha dichiarato di aver emesso le note di credito relativamente agli importi indebitamente fatturati, compresa l'ultima fattura emessa il 13.04.2013, e l'utente ha confermato tale circostanza allegando la documentazione afferente le note di credito.

Ne consegue che la contestazione riferita alle fatture non giustificate è venuta meno.

4. Sulle spese di procedura.

Quanto alle spese della procedura, atteso il comportamento delle parti e le difese svolte, rilevato che entrambe le parti hanno partecipato alle udienze di conciliazione e di definizione si ritiene equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi euro 100,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 543,00 per il ritardo nella migrazione del servizio internet;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 10,00 per la sospensione dell'utenza fissa;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.
- sia rigettata ogni altra domanda.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre