

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.334
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 2017 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 TELECOMUNICAZIONI X ora 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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, Allegato A;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste la delibera Agcom n. 56/12/CIR e le delibere Corecom Puglia n. 25/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 63/16 e 105/16;

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 Rita Filippini (NP.2017.466);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito da parte di Wind Telecomunicazioni X ora Wind Tre X (di seguito Wind), il mancato trasloco delle utenze e la perdita delle numerazioni. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- in data 26.09.2013 ha concluso tramite agente commerciale un contratto con Wind denominato “Wind Impresa Voce&Web Plus”, avente ad oggetto il servizio di fonia per 100 numerazioni di rete fissa e il servizio dati;
- in data 28.11.2013 ha poi richiesto, tramite l’apposita modulistica, il trasloco della linea e delle numerazioni ad essa associate dalla vecchia sede alla nuova sede della propria attività;
- poiché a distanza di 60 giorni il trasloco non era stato ancora effettuato, ha richiesto spiegazioni all’agente che – dopo aver verificato la copertura della zona - gli ha comunicato che non sarebbe stato possibile procedere all’attivazione del servizio richiesto a causa di una incompatibilità tecnica;
- l’utente ha quindi deciso di passare ad un altro operatore per ottenere l’effettiva attivazione del servizio presso la nuova sede e, contestando a Wind la mancata esecuzione del trasloco e la perdita delle numerazioni, ha comunicato il proprio recesso dal contratto.

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



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

- a) l'indennizzo per la perdita delle numerazioni, quantificato in euro 40.000,00 (euro 400,00 per 100 numerazioni);
- b) l'indennizzo per il mancato trasloco, quantificato in euro 95.445,00 (euro 15,00 per ogni giorno di ritardo per i 101 servizi non accessori).

2. La posizione dell'operatore

Wind, in merito al mancato trasloco, ha precisato che in data 07.02.2014, come da raccomandata ricevuta dall'operatore, l'utente ha richiesto il trasloco delle linee oggetto di contratto presso la nuova sede e che "a causa di un messaggio bloccante di sistema l'ordine di trasloco veniva inviato solo in data 26.02.2014, ma si concludeva con un esito negativo con la seguente motivazione di rifiuto: in presenza di un accesso Voip, deve essere presente anche un P/S cablaggio linee". Wind ha poi chiarito che in data 07.02.2014 l'utente ha chiesto la cessazione delle linee e in data 07.04.2014 ha chiesto il rimborso dei canoni relativi al contratto *de quo* "sin dalla data di attivazione (26.09.2013) a causa dei disservizi subiti e del ritardo nella disattivazione". Quest'ultima segnalazione "veniva chiusa in data 09.04.2014 con esito parzialmente fondato poiché da verifiche emergeva che la prima raccomandata poteva essere ritenuta conforme (...)" e che quindi "la cessazione sarebbe dovuta avvenire l'08.03.2014". Wind dichiara di aver quindi "dato luogo al rimborso dei canoni per i disservizi subiti". Per quanto riguarda il trasloco, conclude Wind, lo stesso "sarebbe dovuto avvenire entro il 21.05.2014, mentre le linee sono state cessate su richiesta del cliente in data 18.09.2014".

3. Motivazione della decisione

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

1. In merito alla perdita dei numeri di cui alla domanda sub a) occorre rilevare come sia stato l'utente stesso a decidere di attivare nuove utenze con un altro gestore, rinunciando in questo modo alla conservazione delle proprie numerazioni. Agli atti, infatti, non risulta che l'utente abbia manifestato la volontà di mantenere i numeri telefonici o avanzato una qualche richiesta in tal senso (per esempio tramite il rientro in Telecom Italia oppure la portabilità dei numeri stessi verso l'altro gestore) né al momento dell'attivazione con il nuovo gestore né



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

contestualmente alla comunicazione di recesso dal contratto con Wind. Alla luce di quanto rilevato, e anche sulla scorta di precedenti pronunce (si vedano *ex multis* le delibere Corecom Puglia n. 25/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 105/16), non può imputarsi alcuna responsabilità a Wind per la descritta condotta. Peraltro, come emerge dalla documentazione in atti, le utenze sono state cessate dietro richiesta dell'utente, avanzata tramite la comunicazione del 28.01.2014 che Wind conferma di aver ricevuto. Inoltre, in considerazione del ritardo con cui ammette di aver recepito la comunicazione di recesso dell'utente, l'operatore dichiara di aver provveduto al rimborso dei canoni di abbonamento in favore dell'utente stesso, circostanza da quest'ultimo non smentita. Da ultimo, come l'intestato Corecom ha già avuto modo di chiarire (v. delibera n. 63/16), in relazione alla fattispecie della perdita del numero così come tipizzata dal "Regolamento indennizzi", ai fini della valutazione della fondatezza della domanda e della quantificazione del relativo indennizzo è necessario che sia la parte istante a fornire la prova del periodo di precedente utilizzo del numero stesso, in mancanza della quale – come nel caso di specie - qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. Per i motivi esposti, la domanda in esame non può pertanto trovare accoglimento.

2. In merito alla mancata esecuzione del trasloco di cui alla domanda sub b) occorre evidenziare che l'istante ha dichiarato di essere stato informato a partire dalla prima richiesta del 28.11.2013 che il trasferimento del servizio risultava tecnicamente impossibile a causa dell'indisponibilità della risorsa di accesso presso il nuovo indirizzo. Quanto affermato trova riscontro in atti, in particolare nella copia del report di "verifica di fattibilità" che reca la data del 25.01.2014 e che l'utente ha provveduto a trasmettere via fax all'operatore in data 05.02.2014. Dalle dichiarazioni della stessa parte istante e dalla documentazione in atti emerge come l'operatore – per il tramite dell'agente – abbia informato l'utente dell'impossibilità del trasloco entro il termine massimo di 70 giorni previsto dalla Carta dei servizi Wind per l'attivazione del servizio e comunque in tempo utile a consentirgli di rivolgersi a un altro operatore per ottenere l'effettività del servizio presso la nuova sede. Nella comunicazione del 28.01.2014, ricevuta dal gestore il 07.02.2014, l'utente dichiara infatti di essere a conoscenza del fatto di non poter ottenere il trasloco richiesto e, per tale motivo, dichiara di voler recedere dal contratto *de quo* e comunica di aver provveduto all'attivazione di un nuovo servizio con un



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

altro operatore stante la mancata esecuzione del trasloco da parte di Wind. Alla luce di quanto rilevato e dell'orientamento dell'Autorità in materia (si veda *ex multis* la delibera n. 56/12/CIR) nessuna responsabilità può essere addebitata a Wind per il mancato trasloco della linea, atteso che il trasloco stesso è stato reso impossibile da motivi tecnici prontamente comunicati all'utente, e di conseguenza la domanda di indennizzo sub b) non può essere accolta. Per completezza si ritiene opportuno precisare che parte istante dichiara di aver avanzato la richiesta di trasloco in data 28.11.2013, ma la modulistica versata in atti dalla parte stessa risulta sprovvista dell'attestazione di invio e Wind dimostra di averla ricevuta solo successivamente producendo agli atti la copia del fax ricevuto in data 05.02.2014 e la copia della raccomandata ricevuta in data 07.02.2014. D'altro canto Wind dichiara che "a causa di un messaggio bloccante di sistema l'ordine di trasloco veniva inviato solo in data 26.02.2014", ma tale precisazione non rileva ai fini della presente decisione poiché, a tale data, l'istante era già stato reso edotto dell'esito e dei motivi del rigetto della domanda di trasloco come sopra esposto; Wind dichiara inoltre che il trasloco "sarebbe dovuto avvenire entro il 21.05.2014", ma tale circostanza trova riscontro in relazione ad una diversa e successiva richiesta di trasloco, che reca la data del 13.03.2014 e si riferisce a numerazioni differenti rispetto a quelle oggetto della presente controversia.

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. Rigetta l'istanza di Rossi nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.



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

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom