

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.315
LEGISLATURA	X

Il giorno 25 settembre 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 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. 36/16/CIR; n. 33/11/CIR; n. 20/11/CIR; Corecom Lombardia n. 38/13; Corecom Calabria n. 16/11; Corecom Calabria 18/11;

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;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1882);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 25 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una linea privata ADSL e voce, nel marzo 2014, chiedeva la portabilità delle proprie utenze da Telecom Italia X (di seguito Telecom) a Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X (di seguito Wind). Subito dopo il perfezionamento della procedura la sig.ra Guazzarini si rendeva conto che la linea non funzionava e, dopo aver effettuato numerosi reclami telefonici al call center di Wind, nel mese di aprile 2014 decideva di rientrare in Telecom. La procedura di rientro non si perfezionava a causa dell'errato codice di migrazione riportato sulle fatture Wind. L'istante decideva allora di presentare istanza di conciliazione avanti all'odierna Autorità adita e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5). Solo pochi giorni prima dell'udienza di conciliazione del 22.04.2015 si perfezionava il rientro in Telecom.

In sede conciliativa si addiveniva a parziale accordo, con il solo operatore Telecom.

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

- a) storno totale dell'integrale posizione debitoria con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti a spese dell'operatore;
- b) indennizzo per il mancato rientro in Telecom dall'1.04.2014 al 20.04.2015 per € 3.840,00;
- c) indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL dall'1.03.2014 all'1.04.2014 per €155,00;
- d) tutti gli ulteriori indennizzi che ci si riserva di quantificare in sede conciliativa;
- e) rimborso per spese di procedura per €150,00.



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

L'Operatore si costituisce fornendo una propria ricostruzione dei fatti come da schermate che allega, e affermando che persiste una morosità per €215,07 riferita a tre fatture insolute (n.ri 791232420, 7915806757, 7918677960), con traffico presente fino al 30.09.2014.

Nello specifico rappresenta che la richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia X risale al 08/09/2014, con data di *time out* il 12/09/2014 per la quale risulta avviata la fase 3. Dichiara di aver espletato l'ordine in data 06/10/2014 e che la cessazione asincrona è avvenuta in data 15/10/2014, quindi il tutto nei tempi previsti.

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) Le domande di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e sono, rispettivamente respinta la prima e accolta la seconda, ma rimodulata nel quantum.

In merito alla domanda sub a), poiché l'istante, nonostante l'inadempimento da parte dell'operatore in ordine alla ritardata migrazione, non è mai stato comunque privato della linea e della possibilità di utilizzare i servizi di comunicazione elettronica forniti dall'operatore che aveva in gestione l'utenza, si ritiene che quanto previsto a titolo di indennizzo per la condotta omissiva di Wind copra interamente il disagio patito dalla parte istante per il disagio occorso. (conforme sul punto ex multis Delibera Corecom Lombardia n. 38/13; Corecom Calabria n. 16/11 e 18/11).

In relazione alla richiesta di cui al punto b), cioè la ritardata migrazione della linea voce e ADSL in Telecom causata dal comportamento inadempiente di Wind, non emergono in atti elementi probatori forniti dall'operatore in senso contrario. Sul punto si ricorda che in merito all'onere della prova vigono le regole ordinarie previste dal Codice Civile e di cui all'art. 1218 c.c. e relativa giurisprudenza consolidata e come indicato dal punto III.4.2 delle Linee guida approvate con delibera AGCOM 276/13/CONS, in virtù delle quali l'operatore è tenuto a dimostrare l'esatto adempimento della prestazione. Sul punto l'operatore nulla dice in merito all'erroneità del codice di migrazione presente nelle fatture e neppure contesta le affermazioni



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

dell'utente in merito al fatto che la prima migrazione fu chiesta nel marzo del 2014. È dunque accertato che dall'1.04.2014 al 20.04.2015 la procedura di migrazione non è stata perfezionata e dunque l'istante deve vedere accolta la propria domanda di indennizzo, per 384 giorni, per € 5,00 *pro die*, ex art. 6 Allegato A delibera n. 73/11/CONS., così per complessivi € 1.920,00.

B) La domanda di cui al punto c) viene accolta. Nel silenzio dell'operatore Wind in merito al lamentato malfunzionamento della linea ADSL dall'1.03.2014 all'1.04.2014 non si ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'operatore stesso: *"Sussiste responsabilità dell'operatore qualora a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di averlo gestito nelle tempistiche previste dal contratto né tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30.10.2001 n. 13533 con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore"* (conformi AGCOM delibera n. 20/11/CIR e n. 33/11/CIR).

Il disservizio si dà dunque per accertato per complessivi 31 giorni e viene riconosciuto un indennizzo pari ad € 155,00 (€ 5,00 *pro die* come da Regolamento Indennizzi).

C) La domanda di cui al punto d) deve essere respinta. La formulata richiesta di ogni ulteriore indennizzo da quantificarsi in sede conciliativa deve essere rigettata in quanto generica, non circostanziata e ormai priva di fondamento giuridico in questa fase del procedimento (sul punto delibera AGCOM n. 36/16/CIR).

D) La domanda di cui al punto e) relativa alle spese di procedura viene accolta nella misura di €100,00 in considerazione della presenza della parte per l'intera procedura.

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;



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Guazzarini nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. € 1.920,00 (millenovecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la omessa portabilità del numero (€ 5,00 per 384 giorni complessivi) come indicato nel capo A) lettera b);

II. € 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per malf funzionamento del servizio (€ 5,00 per 31 giorni complessivi) come indicato nel capo B;

3. La società Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.



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