

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.74
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 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 274/07/CONS, Agcom 87/15/CIR, Corecom Emilia Romagna 63/2017;

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"

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.2019.772);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 2/11/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 18/1/2018 (Prot AL/2018/4528).

L'istante ha lamentato una serie di problematiche nei confronti della società Wind Tre X, che per brevità, nel prosieguo del presente procedimento, viene denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Wind il 23/09/2015 tramite un agente; tale contratto riguardava l'attivazione di servizi Wind Business che consistevano in 10 sim e 10 cellulari con servizio mobile All Inclusive Business, nonché in 19 linee fisse (basate su tecnologia VOIP con centralino che utilizzava la linea internet) telefono e fax con piano tariffario "Wind Smart Office Large" e 9 apparecchi telefonici;
- il servizio di linea fissa, internet e fax sin dai primi giorni dall'attivazione non ha mai funzionato correttamente;
- dati i continui disservizi e l'incapacità dell'operatore di risolverli, l'istante decideva nel marzo 2016 di cambiare operatore ma ciò non era possibile in quanto non in possesso del codice di migrazione;
- la prima fattura, relativa al periodo tra il 1/10/2015 ed il 30/11/2015, recante il codice di migrazione veniva emessa solo in data 19/10/2016 e non era accessibile neppure l'area clienti riservata on line;
- in data 28 luglio 2016 veniva formalizzata via PEC comunicazione di recesso dal contratto relativo alla fornitura dei servizi per telefonia fissa (centralino VOIP,



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

numeri telefonici, fax) a partire dal mese di giugno 2016 dato che già da tale data i servizi di cui trattasi erano attivi con altro operatore e Wind continuava a fatturare;

- nonostante l'avvenuta migrazione e la comunicazione di recesso l'operatore Wind continuava ulteriormente a fatturare per la linea fissa nonostante fosse rimasto in essere il solo contratto per i numeri mobili;
- a nulla sono valsi i numerosi reclami.

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

1. cessazione immediata della fatturazione per la telefonia fissa ed internet;
2. rimborso degli importi relativi alla telefonia fissa ed internet a partire dal mese di giugno 2016 (euro 5.570,32) oltre a tutti gli importi che verranno successivamente fatturati;
3. rimborso del 50% degli importi pagati per telefonia fissa ed internet e fax dall'1/10/2015 sino a tutto il mese di maggio 2016 per un servizio che non ha mai funzionato correttamente (euro 1.085,26);
4. rifondere i danni da mancato funzionamento della linea fax (euro 1.500,00);
5. rifusione spese legali (euro 1.796,00);

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind, con memoria prot. AL/2018/28954 dell'8/5/2018 ricostruisce cronologicamente la vicenda come segue:

- in data 7/10/2015 perveniva proposta di contratto con attivazione di linee fisse e mobili;
- in data 18/12/2015 Wind contattava un preposto dell'azienda istante che segnalava che era in attesa di 2 telefoni VOIP in sostituzione di quelli già consegnati;
- in data 25/01/2016 si appurava che tutti i telefoni erano stati configurati e che tutte le lamentele erano state risolte;
- in data 5/2/2016 il cliente, a seguito di controllo effettuato dall'operatore, dichiarava che il servizio stava funzionando evidenziando che il numero di fax era bloccato e che riscontrava una bassa qualità della voce. Inoltre, l'utente dichiarava



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

di aver ricevuto una telefonata dalla centrale che aveva richiesto di staccare un interno;

- in data 8/2/2016 da verifiche con il cliente si rilevava che tutte le linee telefoniche erano bloccate. Era presente un guasto di zona risolto in giornata;
- in data 9/2/2016 il cliente comunicava che all'aggancio della chiamata, prima di poter iniziare la conversazione, passavano dai 2 ai 3 secondi a vuoto, inoltre, l'interlocutore sentiva con volume estremamente basso l'operatore mentre quest'ultimo non avvertiva alcuna anomalia. Tale problematica veniva risolta in data 12/2/2016;
- 11/3/2016 la società istante segnalava linea muta per il servizio voce. Lo stesso veniva ripristinato in pari data;
- in data 29/07/2016 perveniva reclamo con cui il cliente richiedeva la cessazione di ogni costo relativo alla telefonia fissa (centralino, voip, numeri telefonici, fax) a partire dalla data di rientro in Telecom dei numeri 051XXX156 e 051XXX483 avvenuto il 27/06/2016. Il cliente chiedeva inoltre la cessazione senza addebito di alcuna penale per tutti i disservizi subiti ed il ristoro dei danni;
- in data 1/9/2016 veniva riscontrato il reclamo. Si verifica che per le linee 051XXX156 e 051XXX483 a causa di un'anomalia di sistema, Wind non aveva addebitato alcun canone sebbene tali linee fossero attive dal 14/12/2015 al 27/06/2016. Le fatture emesse contengono infatti gli addebiti relativi ai 19 numeri interni e non a quelli contestati. Pertanto, il cliente non ha diritto ad alcun rimborso perché non fatturato.

Wind richiama la Carta Servizi ed in particolare l'art. 2.1 che prevede l'attivazione del servizio di telefonia vocale di norma entro il 70° giorno al perfezionamento della richiesta ed evidenzia che a fronte del contratto sottoscritto il 23/9/2015 il termine di 70 giorni spirava il 3/12/2015 e risulta che tutte le linee fossero configurate il 25/1/2016. L'operatore cita inoltre le previsioni indennitarie contenute nella carta servizi Wind in ordine all'irregolare funzionamento del servizio, precisando che l'unico reclamo pervenuto risale al 29/07/2016 e che lo stesso risulta tardivo poiché l'operatore non è stato messo in condizione di effettuare i controlli e pertanto la fatturazione si deve considerare corretta ed incontestabile.



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

Wind eccipisce infine l'inammissibilità dell'istanza relativamente alla richiesta di risarcimento danni in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom.

Per quanto attiene alla situazione amministrativa, l'istante presenta un insoluto di euro 1.551,64.

3. La replica dell'istante

Con nota di replica Prot. AL/2018/29609 del 11/5/2018 parte istante ribadisce le inadempienze dell'operatore. Nega di avere ricevuto riscontro al reclamo come invece affermato dall'operatore e conferma tutte le richieste formulate in sede di presentazione di GU14.

4. Motivazione della decisione

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

Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti 1) cessazione immediata della fatturazione per la telefonia fissa ed internet e 2) rimborso degli importi relativi alla telefonia fissa ed internet a partire dal mese di giugno 2016 (euro 5.570,32) oltre a tutti gli importi che verranno successivamente fatturati, le stesse sono trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento. Si rileva preliminarmente che la richiesta di cui al punto 1) così come formulata, pare esulare dalle competenze del Corecom, in quanto ai sensi dell'art. 19, del Regolamento citato nelle premesse del presente atto, l'eventuale pronuncia di condanna del Corecom deve essere limitata a rimborsi, storni ed indennizzi e quindi non può condannare l'operatore ad un obbligo di "facere". Tuttavia, nel caso di specie, considerando le doglianze nella loro interezza, le citate richieste di cui ai punti 1 e 2 possono essere interpretate come richieste di storno e/o rimborso di quanto indebitamente fatturato. Ciò in ossequio al principio secondo il quale Il Corecom "dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (si veda da ultimo Corecom E.R.



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 63/2017). Passando all'esame della questione, si rileva che entrambe le parti allegano il contratto, sottoscritto il 23/09/2015. Per quanto riguarda i numeri fissi, oggetto della presente controversia, sul contratto sono indicate due sole numerazioni per intero : 051XXX483 e 051XXX156 individuate sotto la voce "numerazioni esistenti" "tipo linea *ORIGINE*" quali " ISDN capostipite". Il numero 051XXX483 viene anche individuato quale "fax pots". Seguono 19 ulteriori utenze individuate con il solo prefisso 051 sotto la voce "numerazioni nuove" alcune "tipo interno fisso" ed altre "tipo interno mobile". Parte istante dichiara che la migrazione delle utenze fisse e servizi fax ed ADSL verso altro operatore è avvenuta nel mese di giugno 2016, documentando l'inizio della fatturazione da parte del nuovo operatore Telecom sulle numerazioni 051XXX483 e 051XXX156 a far data da quel mese. Allega altresì comunicazione inviata a Wind il 29/07/2016 in cui comunica il recesso dal 27/06/2016 (comunicazione citata anche dall'operatore) riferita alle numerazioni capostipite sopra menzionate. Wind replica che posteriormente al 27/6/2016 la fatturazione è proseguita per le sole 19 numerazioni interne e che peraltro le due numerazioni citate dall'istante per un'anomalia di sistema non erano mai state fatturate neppure quando il contratto era ancora attivo. L'operatore allega altresì schermate di sistema da cui si rileva l'effettuazione della procedura di portabilità relativamente alle due numerazioni di cui trattasi e conclusasi positivamente il 27/06/2016. La delibera 274/07/CONS nel disciplinare le procedure di attivazione/migrazione, non pare aver inteso prevedere l'obbligo della portabilità del solo numero principale ma anche dei numeri accessori. Infatti, l'art. 18 comma 5 di tale delibera dispone che "...La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea /e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri..." (cfr. anche delibera Agcom 87/15/CIR). Nel caso di specie, oltretutto, risulta essere stato fornito a parte istante da Wind un unico codice di migrazione per le 21 utenze fisse - 2 capostipite, 19 interni ed ADSL - (nota Wind del 22/3/2016 prodotta da parte istante). Non si comprende quindi per quale motivo, posto che le comunicazioni intercorse tra l'istante e l'agente Wind palesino inequivocabilmente la volontà di cessare il contratto relativamente alle numerazioni fisse: voce, fax ed ADSL, tale cessazione non sia stata correttamente lavorata e Wind abbia cessato le sole 2



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

numerazioni principali proseguendo la fatturazione per i numeri interni, non indicati neppure nel contratto. Oltretutto la prima fattura emessa da Wind è del 19/10/2016, riferita al periodo 1/10/2015 – 30/11/2015 e pertanto in vigenza di contratto parte istante non era stata neppure messa a conoscenza delle numerazioni interne effettivamente attivate. Da ciò deriva l'obbligo per l'operatore Wind di rimborsare e/o stornare, fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, quanto fatturato a parte istante relativamente al servizio di telefonia fissa, fax ed ADSL a far data dal 27/06/2016 (data indicata dall'operatore di cessazione delle due numerazioni principali) fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti 3) di rimborso del 50% degli importi pagati per telefonia fissa ed internet e fax dall'1/10/2015 sino a tutto il mese di maggio 2016 per un servizio che non ha mai funzionato correttamente (euro 1.085,26) e 4) di rifondere i danni da mancato funzionamento della linea fax (euro 1.500,00) per le stesse valgono le considerazioni preliminari svolte al punto precedente circa la facoltà del Corecom di interpretare le richieste dell'istante secondo il significato più logico e pertinente qualora non risultino formulate in maniera congrua. Parte istante produce numerose mail (dal 14/12/2015 al 18/12/2015, dal 13/1/2016 al 15/1/2016) indirizzate all'agente Wind, ad operatori Wind o alla assistenza tecnica. I disservizi lamentati nei giorni presi in considerazione sono relativi a difficoltà di configurazione del sistema, malfunzionamenti delle linee riferiti alle sole giornate in cui le segnalazioni sono state inviate o brevi interruzioni delle linee stesse e pertanto non è rilevabile un disservizio continuativo. Ulteriori segnalazioni allegate si riferiscono a comunicazioni dall'8 marzo 2016 al 28 aprile 2016 principalmente relative alle problematiche inerenti la migrazione ad altro gestore e qualche richiamo a malfunzionamenti. Viene inoltre lamentata l'assenza di fatturazione da parte di Wind. Ulteriori segnalazioni via mail sono effettuate dal 28/7/2016 e si riferiscono alla persistenza della fatturazione da parte di Wind nonostante la migrazione. Per quanto riguarda in specifico i malfunzionamenti rilevabili anche dalla memoria dell'operatore riferiti ad altre giornate ed immediatamente risolti, le mail dell'istante sopra indicate afferiscono a periodi brevi, e paiono essere state prese in carico da parte dell'agente Wind o dell'assistenza. Solo il 26 maggio 2017, a migrazione già avvenuta, l'istante invia un reclamo in cui oltre a lamentare generici malfunzionamenti cita espressamente la mancata attivazione di due linee fisse ed il



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

reiterato malfunzionamento del fax. La tardività di tale ultimo reclamo (a fronte di una migrazione avvenuta il 27/06/2016) e la genericità dei reclami precedenti non rendono tuttavia possibile l'accoglimento delle richieste avanzate dall'istante.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 5) di rifusione delle spese legali, nel rilevare che anch'essa esula dalle competenze del Corecom e viene pertanto interpretata quale richiesta di rimborso delle spese di procedura, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

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 Made in Box X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento) per le spese di procedura.
3. La società Wind Tre X è tenuta a rimborsare e/o stornare, fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, quanto fatturato a parte istante relativamente al servizio di telefonia fissa, fax ed ADSL a far data dal 27/06/2016 fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione;
4. La società 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.



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

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

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