
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1 – 2013/455/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 41

del 28 ottobre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
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 22 gennaio 2013, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 22 gennaio 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 13 maggio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 13 maggio 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 22.01.2013 prot.1394 XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a telefonia fissa ed internet di tipo *business* per ritardo nel trasloco del servizio voce e del servizio internet.

Dall'istanza introduttiva emerge quanto segue:

- l'istante era titolare di un contratto Wind Infostrada per la fornitura del servizio di linea fissa 0239434188 e del servizio internet;
- dovendo trasferire la sede della società, in data 27.12.2011 l'utente richiedeva al gestore telefonico, tramite *call center*, il trasloco del servizio di fonia voce e del servizio internet;
- inizialmente il *call center* indicava come data di conclusione del trasloco il 13.01.2012;
- in data 03.01.2012 l'utente riceveva da parte di Wind un sms contenente l'avviso di un imminente sopralluogo tecnico;
- il preannunciato controllo tecnico non veniva eseguito e il 05.01.2012 e il 10.01.2012 l'utente sollecitava telefonicamente il *call center*;
- il 20.01.2012 Wind Telecomunicazioni contattava l'utente per rassicurarlo circa l'imminente accertamento tecnico;
- il 26.01.2012 l'utente riceveva un altro sms da parte dell'operatore relativo all'avviso di sopralluogo;
- il 27 e il 28.01.2012 l'utente sollecitava telefonicamente il gestore;
- il 06.02.2012 Wind Telecomunicazioni comunicava telefonicamente all'istante che la pratica di trasloco si era bloccata perché, secondo quanto indicato da Telecom, "*la posizione in centrale non è fattibile*" e l'*iter* del trasloco doveva essere rinnovato;
- il 21.02.2012 veniva effettuato il sopralluogo tecnico ma i servizi venivano installati solo parzialmente;
- in data 08.03.2012 il trasloco dei servizi veniva completato.

Con l'istanza di definizione l'utente richiedeva un indennizzo complessivo di euro 6074,10 così giustificato: 264,10 euro per le spese di procedura, 72,00 euro a titolo di rimborso per il contributo trasloco, 825,00 euro per il ritardo nel trasloco della linea fissa, 825,00 per ritardo nel trasloco del servizio internet\adsl, 412,50 euro per il servizio accessorio di trasferimento di chiamata, 300,00 euro per la mancata risposta ai reclami e 3.375,00 euro a titolo di rimborso del canone di locazione dell'immobile.

A seguito dell'avvio del procedimento, 22.01.2013 n. 1420 prot., l'operatore depositava memoria difensiva in cui:

- precisava che il trasloco era stato richiesto in data 27.12.2011 e si era completato in data 27.02.2012;
- sottolineava che il trasloco si era concluso nel termine di 60 giorni previsto dal contratto;
- evidenziava che i problemi legati al trasferimento di chiamata erano stati segnalati dall'utente in data 05.03.2012 e risolti dall'operatore in data 08.03.2012.

L'utente inviava nota di replica, 01.03.2013 n. 4411 prot., in cui:

- precisava che il contratto Wind non recava indicazione di un termine entro il quale il trasloco si sarebbe dovuto concludere;
- sottolineava che il termine di 60 giorni indicato nella memoria di Wind Telecomunicazioni era stato comunque superato;
- chiariva che il trasloco si era completato solo in data 08.03.2012 e non in data 27.02.2012;
- ribadiva di non aver ricevuto riscontro ai reclami aperti tramite *call center*;
- ribadiva la richiesta di indennizzo di euro 6074,10.

Motivi della decisione

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

Ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, Allegato A, il Co.Re.Com. Lombardia, al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno."*

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni 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.

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla contestazione relativa al mancato trasloco e alla mancata risposta ai reclami.

1. Sul ritardo nel trasloco delle linee

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni (art. 1218 c.c.) e alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, ricade sul gestore l'onere di provare che l'inadempimento è dovuto ad una causa a lui non imputabile.

Ne consegue che ove, come nel caso in specie, l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Nel caso in esame, l'utente lamenta un ritardo di 55 giorni nel trasloco della propria linea fissa e del servizio internet, mentre secondo l'operatore il trasloco sarebbe avvenuto nel termine di 60 giorni previsto dal contratto.

L'utente ha allegato all'istanza la copia delle condizioni generali di contratto da cui emerge l'effettiva assenza di un termine per completare la procedura. L'unico riferimento all'attività

di trasloco è contenuto al punto 12.2 secondo il quale *“Infostrada non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito www.infostrada.it.”*

Sul citato sito internet dell'operatore vi è una apposita sezione dedicata alla richiesta di trasloco in cui viene indicato il costo del trasloco e le modalità con cui avanzare richiesta di trasloco: per quanto riguarda la tempistica di gestione del trasloco si prevede che la richiesta di trasloco debba pervenire con un anticipo di 30 giorni rispetto alla data in cui si desidera traslocare.

Tenuto conto di ciò, la richiesta di trasloco del 27.12.2011 doveva essere espletata entro il 26.01.2012.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, il 26.01.2012 e quale *dies ad quem* la data risultante dalle schermate prodotte da Wind, in quanto sistemi informativi costituenti piena prova, ossia il 27.02.2012 per un totale di 32 giorni.

Ne consegue che l'utente ha diritto all'indennizzo ex artt. 3, comma 1, e 12, commi 1 e 2, Allegato A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo moltiplicati per 2 in quanto utenza affari.

L'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 480,00 euro per il ritardo nel trasloco della linea fissa (15,00 euro al giorno per 32 giorni) ed ad indennizzo di euro 480,00 per il ritardo nel trasloco del servizio internet (15,00 euro al giorno per 32 giorni).

Sulla richiesta di rimborso del contributo di trasloco di euro 72,00 risultante dalla fattura n. 8806687817 si ritiene che essa non possa essere accolta in quanto il trasloco è stato portato a termine, seppur tardivamente.

2. Sulla mancata risposta ai reclami

Non può essere accolta la richiesta dell'utente di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto l'utente ha sempre effettuato reclami tramite il servizio clienti e non ha allegato alcun documento scritto inviato al gestore.

3. Sull'indennizzo per il malfunzionamento del servizio di trasferimento di chiamata

Nell'istanza di definizione l'utente avanza un richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di segreteria telefonica ma nella descrizione dei fatti non vi è alcun riferimento a tale disservizio.

Il gestore Wind segnala che le anomalie sul trasferimento di chiamata erano state segnalate dall'utente dopo il trasloco della linea, ossia il 05.03.2012 e si erano chiuse nei tempi tecnici, ossia il 08.03.2012.

Nella memoria di replica l'utente contesta quanto indicato dall'operatore sostenendo che *“il trasloco del servizio accessorio è la fase finale della procedura e non una nuova anomalia: il servizio è sempre stato assente al nuovo indirizzo.”*

La mancata descrizione dei fatti costitutivi del disservizio nell'istanza di definizione, da un lato, e la tesi del gestore sulla gestione tempestiva del disservizio, dall'altro lato, non consentono di riconoscere all'utente un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di trasferimento di chiamata.

4. Sulle spese di procedura

Nel provvedimento decisorio il Co.Re.Com. può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Nel caso in specie alla luce del comportamento complessivo delle parti si ritiene equo liquidare un indennizzo di 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 a favore della società XXX l'importo di euro 480,00 euro per il ritardo nel trasloco della linea fissa;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere a favore della società XXX l'importo di euro 480,00 euro per il ritardo nel trasloco del servizio internet;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere a favore della società Quartulli Milano S.r.l l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.
- venga 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