



Deliberazione n° 14 del 29/5/16

OGGETTO: **Definizione controversia** / **WIND**
TELECOMUNICAZIONI spa.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 29 alle ore 16.30 del mese di GIUGLIO
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori: .

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

VISTA la legge 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 17/7/2013 prot. n.966/COM/13, con la quale la ditta _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot. n.966/COM/13 del 0 agosto 2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 12 settembre 2013 ore 10,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA E SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO

- a)** Con istanza depositata a questo Corecom il 17/7/2013 prot. n.966/COM/13 il signor _____ legale rappresentante della _____ dichiarava di avere una controversia nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa relativa all'utenza business
- b)** Assumeva di aver stipulato un contratto per la fornitura del servizio telefonico e adsl con migrazione e portabilità del numero con Wind in data 15/6/2012, provenendo da Telecom Italia. Il servizio però è stato attivato solo dopo un anno di attesa ed a seguito di provvedimento di riattivazione urgente disposto dal Corecom in data 7/5/2013, durante la fase conciliativa. Per quanto sopra l'istante chiedeva la corresponsione dell'indennizzo dovuto per il disservizio subito.
- c)** Con nota del 5 agosto 2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 12 settembre 2013 ore 10,30.
- d)** Con nota prot. RA/LC/CO/1068/13 Wind inviava la propria memoria difensiva dichiarando: *"di aver attivato in data 22/6/2012 il provisioning, riscontrato negativamente da Telecom; lo riproponeva il 25/6/2012 e lo completava in data 11/7/2013. In data 12 luglio 2013 il cliente debitamente contattato confermava la corretta erogazione del servizio. In esito a ciò ritiene regolare la fatturazione e non dovuto il richiesto rimborso di € 1.101,50 in quanto i canoni sono relativi all'Adsl ed alla linea"* Aggiunge

inoltre *che solo a partire dal conto telefonico 2013T000880321, relativa al bimestre giugno luglio 2013 vengono fatturati i costi relativi alla linea* *attivata per l'appunto l'11/7/2013. Conclude per il rigetto dell'istanza.*

- e) All'udienza del 12/09/2013 era presente solo parte istante che ha ribadito le richieste formulate sul mod. GU 14 e pertanto l'istanza viene introitata dal Corecom per la decisione.

2. MOTIVI DELLA DECISIONE.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente si osserva che l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.*

.....Nel merito:

◆ Sull'interruzione del servizio e sulla ritardata migrazione della linea.

L'istante in data 15/6/2012 ha stipulato un contratto di abbonamento al servizio telefonico con Wind chiedendo migrazione e portabilità del numero telefonico business da Telecom a Wind.

Con la presente controversia contesta a Wind l'interruzione del servizio telefonico fino al 11/7/2013, ritardo nella migrazione della linea e indebita fatturazione dei canoni di abbonamento da agosto 2012 a giugno 2013.

A fronte di tali disservizi l'utente presentava istanza di conciliazione e contestuale richiesta di provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio, ex art.5 Del.173/07/CONS il 16/4/2013 al Corecom Molise che disponeva il successivo 7/5/2013.

A seguito di ciò Wind provvedeva alla riattivazione completa della linea (voce e adsl) con portabilità del numero telefonico in data 12/7/2013. L'istante chiedeva a fronte di tali inadempimenti contrattuali un indennizzo di €3.000,00.

Avverso tali contestazioni Wind interviene nel procedimento con memoria difensiva del 6/9/2013 dichiarando di *"aver attivato la procedura migratoria in data 20 e 25 giugno 2012 e completata il 12 luglio 2013 come confermato dal cliente contattato telefonicamente"*.

A fronte dell'inerzia dell'operatore, la presenta istanza di conciliazione con contestuale richiesta di riattivazione urgente della suddetta linea al questo Corecom, in data 16/4/2013 che provvede in data 7/5/2013.

Wind a seguito di ciò, seppur con ulteriore ritardo, ripristina il funzionamento della linea in data 12/7/2013.

Riguardo alla procedura migratoria, attualmente disciplinata dalle disposizioni previste dalla Delibera 274/07/CONS, dalla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, dall'Accordo Quadro sulle migrazioni e dalla Delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009, si evince dagli atti che Wind ha violato totalmente tale normativa, omettendo di comunicare la data di ultimazione della procedura stessa all'utente entro gg. 5 dalla richiesta (art.18 del. 274/07/CONS) rimanendo inerte fino alla data del provvedimento di riattivazione del Corecom del 7/5/2013. Il tutto viene ultimato il data 11/7/2013 come concordemente riferito dalle parti.

Wind spa a fronte di tale ritardo non ha fornito alcuna giustificazione per il ritardo con cui ha gestito la procedura ed alfine di escludere la propria responsabilità, limitandosi a dichiarare solo *di aver iniziato la procedura in data 22 e 25 giugno 2012 ed ultimata il 18/7/2013(?)*.

Anche le fatture emesse da giugno 2012 a giugno 2013 non riportano alcun addebito per l'inesistente sia per l' Adsl che per la fonia.

Riguardo all'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza consolidata di legittimità (*Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3*

luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), conferma il principio secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

In esito alle risultanze istruttorie è accertato che sussiste carico di Wind, responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente a ricevere un indennizzo equo e proporzionato così come previsto dagli artt.5 e 6 del Regolamento indennizzi dell'Agcom, di importo raddoppiato perché utenza è business (art.12 stesso regolamento) che si quantifica come segue:

- il ritardo nella migrazione decorre dal 23/6/2012 al 11/7/2013 per complessivi giorni 384 x €10,00/gg = € 3.840,00 (art.6 reg.)
- l'interruzione del servizio voce e adsl decorre dal 16/4/4/2013 al 11/7/2013 come in premessa e sono gg.87 x 10€/gg = € 870,00 per il servizio voce ed €870,00 per l'adsl.(art.5Regol.)

◆ **Sullo storno delle fatture indebite:**

Considerato che nessun servizio è stato erogato alla società attrice, riguardo alla telefonia fissa, tutte le voci di spesa indicate a tale titolo devono essere stornate dalle fatture relativamente al periodo dal 15/6/2012 al 12/7/2013, che se pagate devono essere interamente rimborsate con gli interessi legali.

◆ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e che Wind è stata ingiustificatamente assente all'udienza di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di €100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico di Wind.

Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA DI

- Accogliere l'istanza presentata dalla soc. _____ con istanza del 17/07/2013 come in motivazione e di condannare Wind Telecomunicazioni al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. € 1.914,00 per la interruzione del servizio voce e Adsl;
2. € 3.840,00 per il ritardo nella migrazione della linea;
3. € 100 per spese di procedimento di 1^ e seconda istanza.
4. Storno totale di tutte le fatture emesse per il servizio di telefonia fissa dal 15/6/2012 al 12/7/2013 che se pagate devono essere rimborsate con gli interessi legali;

- Rigettare la richiesta di indennizzo di €3000,00 e di € 1101,50 per rimborso fatture pagate ad altro operatore.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione (dal 16/04/2013) al soddisfo.

legislative 1 agosto 2003 n. 259.

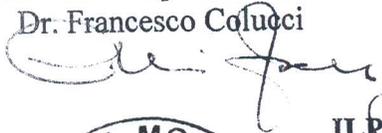
I suddetti operatori dovranno adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

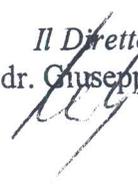
La presente delibera formata da 8 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

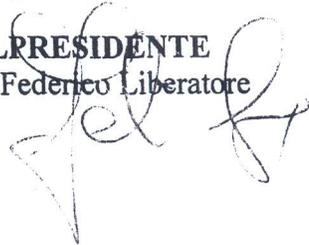
Dr. Francesco Colucci



Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore



La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 7 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 29/5/14

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi

