

DETERMINA n° 11 / 2019
Definizione della controversia
/Wind Tre S.p.A.

GU14/432/2017

Il Dirigente della Segreteria del CoReCom della Sicilia

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, del 28 novembre 2017;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art. 19 comma 7 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoRe.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di €500,00 (cinquecento/00)
- VISTA** l’istanza acquisita in data 18.10.2017 al protocollo n°54017 del CoReCom Sicilia con la quale la sig.ra ha chiesto l’intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A. sull’utenza privata
- VISTI** gli atti del procedimento

CONSIDERATA

in sintesi la posizione dell'istante che ha rappresentato quanto segue:

- in data 19.06.2017 ha stipulato on-line il contratto n° 1344711481157 per la fornitura del servizio di telefonia fissa ed internet Fibra con l'operatore Wind Tre con contestuale migrazione della propria utenza privata da TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)
- in data 29.06.2017 riceveva il modem e successivamente riceveva fattura per esso di €75,00 (il cui costo non era dovuto)
- dal 13.06.2017 al 07.08.2017 la linea dell'utenza oggetto del presente contenzioso è stata illecitamente sospesa dal gestore donating Telecom e quindi l'attivazione della stessa da parte di Wind assumeva particolare rilievo
- riferisce di avere sollecitata la Wind telefonicamente, tramite App, sito web al fine di ottenere l'attivazione dei servizi richiesti ma, nessuna risposta è stata fornita

In base a tali premesse ha richiesto:

1. migrazione dell'utenza da Telecom a Wind (All Inclusive un limited fibra a €24,95 per sempre) con installazione del modem
2. indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio internet
3. indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio accessorio fibra
4. indennizzo per ritardata portabilità
5. indennizzo per mancata risposta a reclamo dal 22.07.2017 al 15.10.2017
6. spese di procedura

CONSIDERATA

in sintesi la posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A. che

- per il procedimento de quo ha depositato, nel rispetto nei termini procedurali, una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale rappresenta a difesa del suo operato quanto segue :

- in data 19/06/2017 l'istante ha richiesto l'attivazione di un contratto sull'utenza oggetto del presente contenzioso ad uso privato per l'attivazione dei servizi in Fibra (accesso VULA) dal precedente gestore Telecom Italia ;
- pertanto veniva inviata all'istante la relativa modulistica incluse le condizioni contrattuali che in merito alle tempistiche di attivazione del servizio all'art. 12.3.1 dispongono che *".....i tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni....."* ed all'art.20.09 *«.....sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati.....comunque non imputabili a Wind »*
- in data 29.06.2017 veniva consegnato il modem Fibra;
- nelle more, l'istante sollecitava l'attivazione, sia tramite chat/social network che tramite mail, in riscontro le veniva comunicato con le medesime modalità che la stessa era in corso e nei tempi contrattualmente previsti pertanto si rendeva necessario attenderne l'esito, fornendo il numero della relativa pratica ;
- in data 02.10.2017 si informava l'istante, tramite SMS, che per cause tecniche l'attivazione non era andata a buon fine in quanto la richiesta di attivazione aveva ricevuto un KO da Telecom Italia Wholesale in fase 3 per *"ID CVLAN occupato o non corretto"* non potendo essere espletata dal punto di vista tecnico per problemi di rete non imputabili alla convenuta;
- stante il KO l'utenza è rimasta su rete Telecom e quindi di competenza di essa
- nessuna fattura è stata mai emessa
- in data 03.10.2017 si teneva il tentativo di conciliazione che ha avuto esito negativo;
- il 02.10.2017 era stata inserita nuova richiesta che è stata nuovamente rifiutata da Telecom Italia per *"ID CVLAN occupato o non corretto"* confermando l'impossibilità tecnica a procedere con conseguente chiusura della lavorazione ;

CONSIDERATO

che l'istante ha controdedotto alle memorie della convenuta rappresentando in sintesi che:

- erroneamente la convenuta parla di attivazione ex novo di linea telefonica (indicando un utenza errata) in quanto è stata richiesta la migrazione dell'utenza da Telecom Italia
- che il rilievo di deposito di *lamentela generica* non trova fondamento in quanto le lamentele sono state precisate e dettagliate sul formulario GU14 ed ampliate con il

- deposito della memoria
- ribadisce che le lamentele riguardano: mancata migrazione, assenza trasparenza contrattuale, mancata risposta ai reclami
- pertanto reitera in toto le richieste di indennizzo formulate

CONSIDERATO che la convenuta ha rimesso controdeduzioni alla replica di controparte rappresentando in sintesi che:

- la convenuta non ha obbligo di fornitura del servizio universale di cui continua ad essere incaricata Telecom Italia sull'intero territorio nazionale
- stante i KO ricevuti ha chiuso la lavorazione ed ai fini dell'adempimento dei propri obblighi informativi ne ha dato evidenza all'istante al fine di consentirle di assumerne le determinazioni del caso
- si riporta alle memorie depositate

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Passando al merito della controversia in argomento, occorre evidenziare che la fattispecie riguarda principalmente la non migrazione di una utenza fissa in Fibra (accesso VULA), ovvero il mancato passaggio dei servizi voce ed internet da Tim/Telecom (donating) all'operatore alternativo Wind Tre (recipient): servizi mai attivati.

Dall'istruttoria e dagli atti depositati emerge che la società resistente ha provato ad effettuare un primo tentativo di trasferimento dell'utenza, inviando la relativa richiesta di attivazione al gestore donating, ma questa veniva rifiutata da quest'ultimo con la motivazione "ID CVLAN occupato o non corretto". Dalla ricostruzione dei fatti si rileva che in seguito al detto rifiuto intervenuto il 30.09.2017 la Wind informava l'istante, in data 02.10.2017, tramite SMS, che «... per cause di ordine tecnico l'attivazione del servizio in Fibra non è andata a buon fineuna nuova richiesta è già in corso ». In merito agli SMS l'istante nelle controdeduzioni asserisce che il piano tariffario del suo contratto utenza mobile non prevedeva SMS per cui non poteva ricevere comunicazioni inoltrate con questa messaggistica ma non ha fornito prova di ciò; altresì si rileva che l'istante, in data 06.09.2017, ancor prima che scadessero i tempi previsti dalle condizioni contrattuali di Wind, per portare a termine la procedura richiesta, presentava istanza di conciliazione ed in data 03.10.2017 partecipava all'udienza per il tentativo di conciliazione durante la quale, si presume, sia stato reso edotto sul primo KO dato dal gestore donating alla richiesta di migrazione dell'utenza de quo e che una nuova richiesta era stata inoltrata

Alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte solo parzialmente nei limiti di seguito precisati:

- in merito alla richiesta **sub1** di **richiesta di attuazione immediata della migrazione** dell'utenza da Telecom a Wind con installazione del modem ed applicazione del profilo "All Inclusive un limited fibra a €24,95 per sempre", si ritiene che essa sia inammissibile in quanto esula dalle competenze di questo Ufficio
- in merito alla richiesta **sub2 e sub3** di **indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio internet in fibra e per ritardata/mancata attivazione del servizio voce in fibra**, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto, dall'art.3 comma 3 del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, per ritardo procedura nel cambio operatore, in quanto l'utenza non è stata rilasciata dal vecchio operatore ed in merito l'istante non ha dedotto diversamente; pertanto si ritiene che la richiesta dell'utente meriti accoglimento relativamente al periodo compreso dal **17.09.2017** (primo giorno di ritardo rispetto al termine massimo di 90 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per la conclusione della procedura richiesta in data 19.06.2017) al **19.12.2017** (data in cui l'operatore convenuto ha comunicato all'istante che, per motivi tecnici, era impossibilitato all'attivazione del servizio richiesto ed ha provveduto a chiudere la lavorazione della pratica) per un totale di giorni 93 nella misura di euro 1,50 pro die per mancata attivazione servizio voce/fibra ed euro 1,50 pro die per mancata attivazione servizio internet/fibra per un importo totale di € 279,00
- in merito alla richiesta **sub4** di **indennizzo per ritardata portabilità** dell'utenza de quo si ritiene che essa non possa essere accolta in quanto per il disservizio subito è stato riconosciuto l'indennizzo di cui al punto **sub2 e sub3**

- in merito alla richiesta **sub5**, **indennizzo per mancata risposta a reclamo** dal 22.07.2017 al 15.10.2017, la convenuta afferma che è stato dato riscontro al reclamo per il quale si chiede l'indennizzo nella considerazione che da carta dei servizi Wind si impegna a fornire riscontro entro gg.45 dalla data di ricevimento dello stesso ed atteso che l'istante più volte a chiesto notizie sulla procedure riporta che l'art.11 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS prevede che in caso di più reclami l'indennizzo è da computarsi «... *in maniera unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio*», *dalla ricostruzione della vicenda si evince che l'istante ha effettuato diversi reclami al convenuto*;

Nel caso di specie, si ritiene che, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 22.07.2017 (data di invio del reclamo) e il 02.10.2017 (data del messaggio con il quale la convenuta metteva a conoscenza l'istante che per motivi tecnici l'attivazione del servizio in Fibra non era andata a buon fine ed anche se l'istante afferma di non avere ricevuto detto messaggio comunque il 03.10.2017 si è svolta l'udienza di conciliazione e sicuramente in quella data sarà stato reso edotto sullo stato della procedura oggetto del presente contenzioso) per cui i giorni di ritardo sono computati in 27 (decurtati i 45 giorni di cui sopra), e per tale ritardo l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione, si applica l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00; pertanto nel caso di specie si riconosce all'istante un indennizzo di €27,00 (ventisette), così calcolato: 27 giorni x € 1,00 al giorno
- in merito alla richiesta **sub6** appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 150,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle **spese di procedura** considerato che lo stesso ha partecipato all' udienza, di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al CoReCom, avvalendosi dell'assistenza legale

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara,

DETERMINA

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra _____ con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore telefonico Wind Tre S.p.A. è tenuto a corrispondere, a mezzo di assegno o bonifico, in favore dell'istante:

1. la somma di € 150,00 (euro centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura
2. ed i seguenti importi maggiorati degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo:
 - la somma di € 279,00 a titolo di indennizzo ritardata/mancata attivazione del servizio internet e per ritardata/mancata attivazione del servizio voce, in fibra
 - la somma di € €27,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3 del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio*, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "*Regolamento*".

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 14/06/2019

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara

