

DETERMINA n° 16 /2019

Definizione della controversia

Sig. /WIND Tre S.p.A.(già WIND Telecomunicazioni S.p.A.)/Active Network S.p.A.

GU14/07/2017

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. 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 del 28 novembre 2017 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*;
- 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 gennaio 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; (di seguito *Regolamento*).
- 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 *Co.Re.Com.*, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

VISTA l'istanza di definizione del Sig. _____ introitata al protocollo dell'Ufficio il 10/01/2017 al prot. n.947;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'istante Sig. _____ di seguito anche utente, titolare dell'utenza n. _____, con la presente procedura ha lamentato la mancata migrazione del servizio ADSL da WIND Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) di seguito Wind ad Active Network S.p.A., di seguito Active. Nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 25/05/2016, ha sottoscritto un contratto con la società Active finalizzato alla migrazione del servizio ADSL, ed in pari data, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Olimontel finalizzato alla migrazione del servizio voce, ambedue i servizi precedentemente attivi con Wind;
- il servizio voce, veniva correttamente attivato dal gestore Olimontel;
- il servizio ADSL dal 16/06/2016 è stato interrotto;
- in data 02/08/2016 ed a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom, il servizio ADSL è stato attivato.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto:

- 1) indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- 2) il rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore WIND Tre S.p.A.:

L'operatore WIND Tre S.p.A., di seguito anche operatore o società, nella propria memoria ha affermato la propria estraneità al disservizio occorso all'istante per le motivazioni che in sintesi, di seguito, si esplicitano. In data 31/05/2016 per la linea _____ perveniva una richiesta di migrazione in NP PURA nello scenario **WIND TRE OLO Donating - TWT OLO Recipient**, con ordine NPGNA16008168 e con **DAC "Data Attesa Consegna" il 14/06/2016**. L'ordine veniva correttamente espletato e notificato alla DAC ed il successivo 15/06/2016 risaliva sui sistemi della Wind l'ordine automatico C-PO1-237458033407-1 di cessazione per notifica asincrona NP, sia della componente *voce* che della componente **ADSL**, coma da schermate depositate in atti. Quindi nella successiva data del 15/06/2016, per effetto della notifica asincrona NP Pura, la Wind disattivava totalmente il contratto sulla propria rete, sia per la componente ADSL che per la componente fonica. La società nel proseguo, ha dichiarato che pertanto, quando nella successiva data del 16/06/2016 perveniva sui sistemi Wind una **ulteriore richiesta di migrazione** con codice sessione 3368869 per la componente ADSL, scartata il 17/06/2016, nello scenario **WIND TRE OLO Donating - OLO Eutelia Recipient** con CDM ISL 0922411854 006, giustamente è stato dato **KO Cliente in cessazione o cessato**, in quanto il servizio ADSL richiesto era già migrato verso altro operatore. Pertanto per quanto rappresentato, l'operatore Wind ha affermato di non avere alcuna responsabilità per il disservizio occorso all'istante, poiché nella procedura di migrazione di cui si discute, il proprio ruolo è quello di operatore *Donating*, ed in quanto tale ha correttamente assolto a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'*OLO Donating*, in materia di migrazione dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS. La società ha anche dichiarato, di aver edotto l'istante ed il Corecom della correttezza del proprio operato, ed in data 03/08/2016, ha avuto notificato dal Corecom, l'archiviazione del provvedimento d'urgenza attivato dall'istante nei propri confronti. Per quanto rappresentato, confortato dalla documentazione probante depositata in uno alla memoria, la WIND ha chiesto il rigetto di tutte le domande formulate dall'istante perché infondate in fatto e in diritto.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Active Network S.p.A. :

L'operatore Active Network S.p.A. di seguito anche società o operatore, nella memoria

depositata in atti ha affermato quanto segue. L'istante ha aderito ad un'offerta commerciale denominata MEGADSL per l'attivazione del solo servizio ADSL in migrazione dall'operatore Wind. Che la procedura è stata iniziata, come previsto dalla norma contrattuale sottoscritta dall'utente, dopo la data del 14/06/2016, atteso che i sistemi bancari della Active hanno notificato l'avvenuto pagamento, della somma di euro 30,00, quale deposito cauzionale previsto e necessario per procedere all'attivazione del servizio ADSL. Pertanto, la richiesta di migrazione ricevuta sui sistemi della Wind nella data del 31/05/2016, non è ascrivibile alla società Active. Tale assunto del resto era già stato rappresentato dalla società Active nella memoria depositata in atti, ed a seguito ed in risposta alla richiesta di adozione del provvedimento temporaneo formulata dall'istante al Corecom. Premesso quanto sopra la Active nel merito, ha specificato quanto segue. Una volta che il reparto tecnico verificava che la richiesta di migrazione fatta all'operatore *donating - Wind* non andava a buon fine con la causale **KO "Cliente in cessazione o cessato"**, la società proponeva all'istante una soluzione alternativa. Un nuovo contratto con contestuale attivazione di una nuova linea sulla quale poter attivare il servizio ADSL richiesto dallo stesso. Tale soluzione veniva accettata dall'istante e nella data del 29/06/2016 veniva inviata all'utente la pertinente documentazione contrattuale. L'utente, però, solo nella data del 26/07/2016 trasmetteva alla società la documentazione debitamente firmata. Pertanto la Active solo nella successiva data del 27/07/2016 ha potuto dare seguito alla richiesta *de qua* che si è perfezionata, con l'attivazione del servizio ADSL richiesto dall'utente nella data del 01/08/2016. Altresì, ha dichiarato di aver trasferito il deposito cauzionale versato per il precedente contratto nel nuovo, sempre a titolo di deposito cauzionale, e di aver applicato al nuovo contratto sottoscritto dall'istante, l'adeguamento del canone mensile ad euro 17,90 benchè questo canone agevolato, come da propri dettami contrattuali, venga applicato unicamente per i contratti che vengono attivati con migrazione. In ultimo e per quanto rappresentato la società Active ha dichiarato di non aver avuto alcuna responsabilità per la mancata migrazione del servizio ADSL e di essersi adoperata nell'immediato di attivare una nuova linea, con un nuovo contratto.

CONSIDERATO che l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni:

CONSIDERATO che la WIND, in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'istante, in sede di udienza, un accordo transattivo, pertanto risulta estromessa dalla procedura.

CONSIDERATA **la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, è doveroso evidenziare come da documentazione in atti, che la contrattualistica della società Active prevede al punto 2. Conclusione del contratto è attivazione del servizio - punto 2.1.... *il servizio verrà erogato non appena verificato il buon fine dell'incasso del deposito cauzionale.....* Pertanto l'istante all'atto della sottoscrizione del contratto era pienamente consapevole che l'operatore poteva attivare la procedura di cui si discute, solamente al momento del buon esito dell'incasso del deposito cauzionale avvenuto nella data del 14/06/2016. Premesso quanto sopra, pertanto, dalla documentazione acquisita al fascicolo e per quanto è emerso nel corso del procedimento ed in sede di udienza, la procedura di migrazione del servizio ADSL richiesta dall'istante non è stata portata a compimento a causa di impedimenti non ascrivibili all'operatore della Active. Infatti, a fronte di un contratto sottoscritto dall'istante nella data del 25/05/2016, il pagamento del deposito cauzionale come sopra ribadito e non smentito dall'istante, è stato registrato sui sistemi bancari della Active solo nella data del 14/06/2016. Pertanto la società, come dichiarato in memoria ha potuto inoltrare alla Wind la richiesta di migrazione del servizio ADSL solo in data 16/06/2016. Tale assunto trova conferma sia nella memoria dell'operatore *donating Wind* che testualmente ha dichiarato

quando segue"... nella successiva data del 16/06/2016 perveniva sui sistemi Wind una ulteriore richiesta di migrazione con codice sessione 3368869, scartata il 17/06/2016, da **OLO Eutelia** con CDM ISL 0922411854 006, con **KO** "...*Cliente in cessazione o cessato...*", che dalle videate di sistema depositate in atti. Infatti, quando la società Active ha inoltrato la richiesta di migrazione del servizio ADSL, l'utenza _____ era già stata cessata sui sistemi della Wind sia per la componente voce che per la componente ADSL. In particolare, dalla disanima della documentazione in atti, è risultato che l'utenza *de qua* era stata cessata a seguito di una richiesta di migrazione pervenuta alla Wind in data 31/05/2016 da un altro operatore (*Olimontel*). E' doveroso ricordare che, per l'utenza di cui si discute, l'utente nel suo pieno diritto e per come dichiarato dallo stesso, aveva richiesto la migrazione del servizio **ADSL** alla società Active, e la migrazione del servizio **fonìa** ad altro operatore (*Olimontel*). Pertanto per quanto sopra argomentato non è imputabile alla Active il ritardo nella migrazione del servizio ADSL e non può essere accolta la richiesta di cui al *punto 1*). Dalla documentazione depositata in atti, non risulta che la società Active, dato il diniego ricevuto in data 17/06/2016 alla richiesta di migrazione da parte dell'operatore *donating* (*Wind*), si sia adoperata nell'immediato a rendere edotto l'istante sulle difficoltà riscontrate nell'adempimento di quanto richiesto. Difatti risulta in atti, che nella data del 28/06/2016 l'istante depositava al Corecom l'istanza ex art. 5 del Regolamento (provvedimento d'urgenza) al fine di aver ripristinato il servizio ADSL interrotto a far data dal 16/06/2016. Pertanto, si ritiene che sia ascrivibile alla predetta società, data l'assenza agli atti del fascicolo di documentazione probante, la responsabilità di non aver adempiuto ai propri oneri informativi. Infatti, solo in data 29/06/2016, ed a seguito dell'istanza di cui sopra, l'operatore comunicava l'impossibilità di attuare quanto contrattualizzato con l'istante, proponendogli una soluzione alternativa. Un nuovo contratto con contestuale attivazione di una nuova linea al fine di poter attivare il servizio ADSL richiesto. Tale soluzione veniva accettata dall'istante. Pertanto in relazione a quanto sopra argomentato, si ritiene equo riconoscere nei confronti dell'istante, l'indennizzo di cui all'art. 3 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura di euro 7,50 *pro die* per 11 giorni (dal 17/06/2016 al 28/06/2016), per un totale di euro 82,50 (ottantadue/50). Nel proseguo invece, non si rinvennero inadempimenti da parte della società atteso che al nuovo contratto MEGADSL e all'attivazione della nuova linea, è stato dato seguito nei termini indicati dalla Carta dei Servizi della società. Difatti, a fronte di una contrattualistica inviata dalla società nella data del 29/06/2017, l'istante ha fatto pervenire la dovuta autorizzazione controfirmata solo nella data del 26/07/2016, quindi dopo più di un mese dal ricevimento. Altresì, risulta agli atti, e non smentito dall'istante, che nella successiva data del 27/07/2016 la società ha dato seguito all'autorizzazione ricevuta ed in data 01/08/2016 il servizio ADSL è stato attivato. In ultimo è risultato che, in itinere del procedimento ed in ottica di *customer satisfaction*, la società ha assecondato la richiesta dell'istante infatti ha applicato anche al nuovo contratto il canone mensile di euro 17,90, sebbene tale piano tariffario fosse stato riservato solamente per contratti stipulati per migrazione e non per nuova attivazione come per il caso di cui si discute.

Infine, in riferimento alla richiesta di cui al *punto 2*), si ritiene equo riconoscere in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. La società Wind Tre S.p.A. , in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante in sede di udienza di discussione, è estromessa dal presente procedimento.
2. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. _____ nei confronti della società Active Network S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società Active Network S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione

dell'istanza:

- euro 82,50 (ottantadue/50) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 3, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Active Network S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'art.19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Palermo, 27 AGO. 2019.

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
arch. Francesco Di Chiara

