
Co.Re.Com.

*Comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1 2012/3453/GU14

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 16

del 10 luglio 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA Federica Presidente
BOSCAGLI Giulio Vice Presidente
SAVOINI Gianluca Vice Presidente
BORELLA Diego
ROLANDO Stefano – Assente giustificato

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 2 luglio 2012, 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;

VISTA la nota del 02 agosto 2012, con la quale 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 nonché le ha invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 05 settembre 2012;

VISTO il verbale dell'udienza del 05 settembre 2012;

VISTA la richiesta di integrazione istruttoria in data 27 maggio 2014;

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 2 luglio 2012 n. 12592 prot. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per 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 servizi *business* di telefonia fissa e internet/adsl.

In data 16 marzo 2012 XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Wind in ordine alle utenze di telefonia fissa e internet/adsl oggetto del contratto con codice cliente n. 11583648, precisando *“mancanza di servizio telefonico, non è mai stato effettuato il trasloco delle seguenti linee: XXX e n. XXX, richiesta più di un anno fa esattamente il 2/12/2010, dove viene emesso nelle fatture il pagamento di un servizio mai avuto”* e chiedendo *“il trasloco delle linee e lo scorporo delle fatture per un servizio mai avuto e un risarcimento danni per la mia azienda per mancanza di operatività per un importo di €. 1.000,00 per ogni mese di disservizio per un importo totale di €. 15.000,00 ad oggi”*.

In data 14 giugno 2012 si svolgeva l'udienza per il tentativo di conciliazione tra le parti, che si concludeva con esito negativo.

In data 2 luglio 2012 XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia con Wind, evidenziando che *“il 2-12-2010 è stato richiesto il trasloco delle utenze XXX da via XXX a via XXX in XXX (circa 300mt di distanza). Tale trasloco non è mai avvenuto. Solo in luglio 2011, ci è stato attivato il trasferimento di chiamata ad altre utenze. In tale periodo l'azienda ha avuto danni ingenti per mancanza di ricezione di ordinativi”* e chiedendo *“danni per mancata erogazione del servizio per €. 15.000,00; storno fatture emesse e non pagate fino ad oggi; pagamento da parte di Infostrada per passaggio ad altro operatore e per spese di trasloco”*.

Sul piano documentale, l'utente allegava all'istanza:

- La comunicazione inviata a Wind, tramite racc. a/r del 18.1.2011, avente ad oggetto *“sollecito trasloco”* e da cui risulta *“con riferimento alla nostra richiesta di trasloco delle linee telefoniche XXX – XXX in data 2/12/2010, siamo a comunicare che ad oggi non è stato effettuato. Ci era stato comunicato che l'ultimo giorno utile era il 4.1.2011, ma nonostante le nostre ripetute telefonate, il problema non si è ancora risolto. La nostra ditta è prevalentemente commerciale, pertanto lavoriamo quasi esclusivamente con le linee telefoniche e il vostro ritardo ci sta causando notevoli disagi”*

- La comunicazione inviata a Wind, tramite racc. a/r del 28.1.2011, avente ad oggetto *“richiesta danni”* e da cui risulta *“con riferimento alla nostra richiesta di trasloco delle linee telefoniche XXX – XXX in data 2/12/2010, siamo a comunicare che ad oggi non è stato effettuato. Ci era stato comunicato che l’ultimo giorno utile era il 4.1.2011, successivamente ci è stata comunicata come ultima data il 24.1.2011, ma ad oggi il problema non si è risolto. Questo disagio ci sta causando notevoli disagi, pertanto ci vediamo costretti a procedere con il risarcimento danni”*;

- La comunicazione inviata a Wind, tramite racc. a/r del 28.3.2011, avente ad oggetto *“fattura n. 9903837452 del 5/3/2011”* e da cui risulta *“nonostante le ripetute raccomandate che ormai ammontano a n. 5 (r.r. del 2.12.2010; r.r. del 18.1.2011; r.r. del 28.1.2011; r.r. del 10.2.2011) compresa la presente, ad oggi non abbiamo ancora avuto il trasloco delle nostre linee telefoniche per motivi a noi sconosciuti. Siamo pertanto a comunicare che non pagheremo l’importo pari ad €. 129,99 relativo alla ft. in oggetto (importo complessivo fattura €. 274,20) poiché non è un servizio che stiamo utilizzando.”*;

- La comunicazione inviata a Wind, con racc. a/r del 19.4.2011, tramite la XXX di XXX, avente ad oggetto *“Fattura n. 9903837452 del 5 marzo 2011 con importo pari ad €. 274,20 - mancanza del collegamento delle linee telefoniche – richiesta di attivazione urgente”* da cui risulta *“Vi chiediamo di riconoscere il disagio creato a seguito della mancata attivazione che ha prodotto e continua a produrre un notevole danno economico all’azienda del nostro associato che tra l’altro ha pagato la fattura senza alcun servizio”*.

In data 2 agosto 2012, l’Ufficio provvedeva a comunicare alle parti l’avvio del procedimento di definizione amministrativa della controversia, con contestuale avviso di convocazione all’udienza di discussione del 5 settembre 2012.

Nessuna memoria veniva depositata dalle parti.

In data 5 settembre 2012 si svolgeva l’udienza di discussione, dal cui verbale risulta che *“La parte istante si richiama a quanto già esposto nell’istanza e alle richieste in essa formulate. L’operatore si rende disponibile, ai fini di una definizione bonaria della controversia, a stornare le fatture ad oggi risultanti insolute e a riconoscere a favore dell’istante la somma pari ad €. 1.800,00”*.

In data 27.05.2014 il Co.Re.Com. Lombardia invitava le parti, XXX e Wind Telecomunicazioni XXX , e Telecom Italia XXX ad integrare la documentazione in atti(prot, 12915).

In particolare si richiedeva all’utente e a Wind Telecomunicazioni XXX di trasmettere la copia integrale del contratto, la copia integrale di tutte le fatture emesse da Wind precisandone altresì i pagamenti e gli storni effettuati e la copia della corrispondenza intercorsa tra utente e operatore al fine di individuare l’indirizzo presso cui avrebbero dovuto essere traslocate le utenze; per quanto riguarda Telecom Italia si richiedeva la trasmissione di tutte le informazioni relative a procedure di migrazione/trasferimento ed indicazione dei relativi indirizzi di attivazione e traslochi effettuati.

Con nota 03.06.2014 n. 13296 prot. Telecom Italia allegava le schermate relative alle procedure di migrazione/trasferimento precisando quanto segue: “*relativamente alla numerazione XXX:*

-intestata a XXX XXX.

-attualmente risulta in stato disponibile.

-Nel sistema pitagora regolatorio la numerazione XXX risultava portata in ULL/NP ad olo Infostrada dal 03/03/03,

-successivamente Infostrada ha chiesto il decremento ULL eseguito il 05/11/09.

-in crm 3.0 (pag 3 all. dn039481103) è presente la richiesta di cessazione standard da Infostrada eseguita il 28/03/14.

Relativamente alla numerazione LXXX:

-intestato a XXX risulta ancora portato in NPG olo Infostrada .

- in pitagora regolatorio il dn XXX risultava portato in ULL/NP ad olo Infostrada dal 03/03/03.

- successivamente Infostrada chiede il decremento ULL eseguito il 28/09/09.

- per questa linea non sono presenti altri ordini.

in allegato le schermate contenenti gli indirizzi delle varie fasi sopra illustrate.

ADSL: PER LE LINEE XXX e XXX NON E' PRESENTE NESSUNA RICHIESTA DI BITSTREAM ASIMMETRICO WHOLESALE NE DI SHARED ACCESS.”;

Con nota 03.06.2014 n. 13319 prot. Wind Telecomunicazioni XXX inviava:

- la copia integrale del contratto sottoscritto dall'utente in data 27.01.2003 relativa all'utenza 039484791;
- le schermate relative alle fatture insolute per un totale di euro 4229,55;
- la copia delle fatture emesse;
- la copia della disdetta inviata con raccomandata a/r dall'utente il 05.03.2014 e ricevuta da Wind in data 06.03.2014;
- la copia dei due reclami inviati da XXX e ricevuti da Wind in data 26.04.2011 e in data 17.09.2011;
- la copia del bonifico di euro 129,99 effettuato dall'utente in data 06.04.2011 con riferimento alla fattura n.9903837452 del 05.03.2011,

- il riscontro al reclamo inviato da Wind in data 22.07.2011 a XXX;
- copia dei reclami utente ricevuti da Wind il 11.02.2011, il 28.01.2011 e il 20.01.2011 e 06.08.2013;
- il riscontro di Wind al reclamo del 17.09.2011 inviato dall'associazione dei consumatori.

Con nota 03.06.2014 n. 13328 prot. l'utente allegava :

- copia delle fatture;
- copia del bonifico di euro 129,99 effettuato dall'utente in data 06.04.2011
- copia dei reclami utente inviati il 18.01.2011, il 28.01.2011, il 10.02.2011 e il 28.03.2011.

Motivi della decisione

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

Ai sensi del comma 4 e comma 5 dell'art. 19 Del. A.G.Com. 173/07/Cons, Allegato A, il Corecom 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”*.

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

1. Sul mancato trasloco delle linee

Dai reclami allegati all'istanza emerge che l'utente in data 02.12.2010 aveva richiesto il trasloco delle linee XXX e XXX dalla sede di via XXX, XXX, alla sede di XXX, XXX.

La data della richiesta di trasloco emerge dalla ricostruzione dei fatti operata dall'utente e tale circostanza non è contestata dall'operatore.

Secondo la Carta Servizi Wind il trasloco doveva avvenire entro 30 giorni dalla richiesta ma tale trasloco non è mai avvenuto.

In mancanza di allegazione da parte della pur onerata società Wind Telecomunicazioni di elementi atti a provare di non avere dato corso alla richiesta di trasloco per cause non imputabili all'operatore, risulta ascrivibile Wind Telecomunicazioni spa una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un indennizzo.

In particolare, l'utente ha diritto all'indennizzo ex art. 3, comma 1 e art. 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 .

Per determinare tale indennizzo occorre tenere conto del fatto che il trasferimento di chiamata è stato attivato il 1 luglio 2011 e conseguentemente a partire da tale data, attraverso il trasferimento di chiamata, l'utente era nella condizione di poter usufruire del servizio di fonia.

Tale ultimo assunto trova fondamento giuridico nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche secondo il quale l'indennizzo deve essere equo e proporzionale al disagio patito.

L'arco temporale di riferimento per determinare l'indennizzo ha quindi come termine iniziale il 01.01.2011 (data che si ottiene aggiungendo i 30 giorni previsti dalla Carta Servizi alla data della richiesta dell'utente) e come termine finale la data dell'attivazione del servizio di trasferimento di chiamata (1 luglio 2011), ossia un totale di giorni 180.

Conseguentemente l'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nel trasloco delle linee pari ad euro 2700,00 (15,00 euro al giorno per 180 giorni).

Alla luce di quanto sopra l'utente ha altresì diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo compreso tra il 01.01.2011 e il 1.07.2011 relativamente alle utenze oggetto dell'istanza.

2. Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato diversi reclami aventi il medesimo contenuto sostanziale, ossia il mancato trasloco delle linee, sia personalmente sia tramite l'associazione dei consumatori.

Giova premettere che nei reclami inviati dall'utente vi è un errore materiale, nel senso che viene indicato l'anno 2010, ma dalla ricevuta di ritorno allegata emerge chiaramente che i primi reclami sono stati inviati a partire da gennaio 2011.

Wind ha allegato le risposte inviate a XXX in data 22.07.2011 e 28.11.2011, ma non ha fornito riscontro ai reclami inviati dall'utente.

Poiché l'utente non ha ricevuto riscontro ai reclami nel termine previsto dalla Carta servizi dall'operatore, ossia entro 45 giorni e i reclami hanno per oggetto il medesimo disservizio, l'indennizzo deve essere computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Del. A.G.Com. 73/11/cons.

Poiché il primo reclamo dell'utente è stato ricevuto da Wind il 28.01.2011 e l'udienza di conciliazione si è svolta il 14.06.2012, l'arco temporale di riferimento di 503 giorni deve essere ricollegato al limite euro 300,00 ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2, allegato A della delibera 73/11/Cons.

Conseguentemente l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

3. Sulle spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

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;

Alla luce di quanto esposto;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 2700,00 per mancato trasloco della linee;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni spa provveda a stornare gli importi delle fatture emesse relativamente alle numerazioni oggetto dell'istanza nel periodo compreso tra il 01.01.2011 e il 1.07.2011;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni spa provveda a corrispondere l'importo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- l'operatore Wind Telecomunicazioni spa provveda a corrispondere l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura;
- di rigettare ogni altra domanda.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Corecom
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 dell'Ufficio per il Corecom

Dott. Massimiliano Della Torre