

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 8

del 10 marzo 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	<i>Assente giustificato</i>
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

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 Assemblies 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 20 maggio 2013, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 23 maggio 2013 e del 9 agosto 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 26 settembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 26 settembre 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 in data 20 maggio 2013, il sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni s.p.a. 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*, in relazione a servizi di rete fissa e ADSL

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie ritualmente prodotte, con la relativa documentazione, il sig. XXX ha dichiarato quanto segue:

- a. *"In data 6 febbraio 2012 inoltravo a Wind sottoscritta proposta di contratto n. 1018376245482 (cod. cliente n. 213665830), per il cambio operatore sulla linea Telefono e ADSL n. XXX, con contestuale trasloco della stessa in XXX via XXX"*;
- b. Da parte di Wind è stata attivata una nuova utenza, senza però traslocare il vecchio n. di telefono (XXX);
- c. Nelle date 2 marzo 2012 e 5 maggio 2012 sono state inoltrate comunicazioni di reclamo, cui Wind – ad oggi – non ha dato alcun riscontro;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto un congruo indennizzo così quantificato:

- i. € 300,00 per omessa risposta ai reclami;
- ii. € 1000,00 per omesso trasloco della linea telefonica e ADSL e perdita della numerazione;
- iii. € 100,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente presentata in data 21 giugno 2013, Wind dichiara quanto segue:

- *"dalle verifiche effettuate è emerso che in data 5 febbraio 2012 è stata iscritta da WEB 155.it richiesta di migrazione dell'utenza n. – ctr 1018376245482 – da OLO Fastweb. Superata la Fase 2 si è correttamente inviata la Fase 3 del servizio ADSL Bitstream – ordine 1-8377285334 – che ha successivamente ricevuto KO con la seguente motivazione: impossibile individuare l'impianto da migrare"*.
- *"Infatti, in data 14 febbraio 2012, il cliente ha inserito da WEB 155.it richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica (WRL LNA Voce+ADSL) – ctr 10191934520"*.
- *Da quanto sopra e dall'istanza depositata dal cliente "si rileva che il cliente ha (...) presentato una richiesta erronea, dato che ha inserito ordine di attivazione direttamente da web (155.it) mentre avrebbe dovuto richiedere il trasloco con il precedente operatore Fastweb e successivamente, a trasloco avvenuto, richiedere l'attivazione con Wind"*.
- *"Il cliente dopo 9 giorni ha inserito da canale Web 155.it, prima di avere notifica dell'impossibilità di attivare l'utenza, una richiesta di attivazione di una nuova numerazione XXX"*.
- Su tali premesse, Wind chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo in parte, come di seguito precisato.

Dalla disamina della documentazione prodotta dall'utente e acquisita agli atti è emerso che il sig. Pacelli, dopo avere presentato richiesta di cambio operatore (da Fastweb a Wind) con contestuale richiesta di trasloco della linea, aveva accettato un'offerta migliorativa della Fastweb per servizi di fonia e ADSL, cui, a detta dell'utente, "non è stato dato seguito". Poco dopo questo episodio, tuttavia, il sig. XXX aveva inviato lettera di diffida alla società Fastweb affinché non ostacolasse né il passaggio della linea ad altro operatore, né il trasloco dell'utenza presso l'indirizzo di XXX in XXX.

Dalla documentazione prodotta da Wind è emerso poi come la procedura di migrazione, correttamente avviata dall'operatore in data 14 febbraio 2012, sia stata interrotta nella c.d. Fase3 per KO di Telecom Italia con causale "impossibile individuare l'impianto da migrare", KO causato, secondo la ricostruzione di Wind, dall'inserimento, da parte del sig. XXX, di una richiesta di attivazione di una nuova linea (circostanza quest'ultima, non supportata da alcuna documentazione e integralmente contestata dall'utente con nota di replica del 21 giugno 2013).

Ora, a prescindere, dalle ragioni del rifiuto di Telecom Italia di completare il trasferimento dell'utenza XXX da Fastweb a Wind, e, conseguentemente, delle ragioni del ritardato (e poi mai effettuato) trasloco dell'utenza medesima da parte di Wind presso un diverso indirizzo dell'utente, l'operatore, avrebbe dovuto informare tempestivamente il sig. XXX delle difficoltà o dell'impossibilità di adempiere alle richieste dell'utente. Invero, come più volte ribadito dall'Autorità e dai Co.Re.Com. delegati, in ossequio alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, non solo è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore, ma deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo neppure sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, atteso l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Mancando tale adeguata informazione – finalizzata a garantire all'utente la possibilità di trovare una diversa soluzione a soddisfacimento delle proprie esigenze – deve riconoscersi in capo all'utente un diritto all'indennizzo.

Nel caso in esame, Wind non risulta avere assolto a tali oneri informativi e pertanto sarà obbligata a corrispondere al sig. XXX un adeguato indennizzo da calcolare in base al disposto dell'art. 3, commi 1, 2 e 3, c.d. *Regolamento indennizzi* (all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS). Tale disposizioni tipizzano espressamente il caso del ritardo o dell'omissione dell'attivazione o del trasloco di linea, nonché del mancato rispetto degli oneri informativi, stabilendo un quantum giornaliero d'indennizzo pari ad € 7,50; prevedono poi una riduzione ad un quinto di tale importo nel caso in cui il ritardo o l'omissione riguardino procedure per il cambio di operatore, riduzione giustificata dal fatto che in tali casi non si verificano interruzioni totali del servizio, ben potendo l'utente avvalersi dei servizi di uno dei due operatori. Nel caso di specie, atteso che il sig. Pacelli, pur lamentando il mancato trasloco della linea con numerazione XXX presso l'indirizzo di via XXX in XXX non è comunque rimasto privo di servizio telefonico, potendo beneficiare dell'attivazione di una nuova linea (con servizi di telefonia fissa e ADSL, come risulta dalla prima fattura emessa per la nuova numerazione), di fatto ha subito, per effetto della condotta di Wind, un disservizio assimilabile per analogia a quello contemplato e tipizzato

dal citato art. 3, comma 3, *Regolamento indennizzi*. Pertanto, si ritiene che, ai fini della determinazione dell'indennizzo da riconoscere al sig. XXX per il mancato trasloco della linea telefonica, si debba considerare come parametro giornaliero l'importo di € 1,50. Tale importo andrà moltiplicato per i 433 giorni intercorrenti tra la data della richiesta (6 febbraio 2012) e quella dell'incontro di conciliazione (14 maggio 2013), dedotti 30 giorni previsti da Wind per l'espletamento delle procedure di trasloco, per un totale di € 649,50.

In merito alla mancata risposta ai due reclami, ricevuti da Wind rispettivamente, il 6 marzo 2012 e il 9 maggio 2012, atteso che dalla documentazione prodotta da Wind non emerge alcuna prova dell'avvenuto riscontro ai medesimi, la richiesta del sig. XXX va accolta, riconoscendo all'utente, in applicazione dell'art 11, *Regolamento Indennizzi* cit., l'importo di € 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, considerato il comportamento delle parti nel corso dell'intero procedimento di risoluzione delle controversie, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, *Regolamento* cit. , l'importo di euro 100,00 (*cento/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;

DELIBERA

A definizione della controversia XXX/Wind Telecomunicazioni S.p.A., che Wind corrisponda a favore del sig. XXX:

la somma di € 649,50, a titolo di indennizzo per mancato trasloco della linea telefonica n. XXX;

la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;

la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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