



Determinazione dirigenziale n. 1 /2019

Definizione della controversia XXX/ Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.) - pratica n. 2016/2396/GU14

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

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 la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 3 dicembre 2018 n. 366, di conferimento al dott. Daniele Palmulli dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA l'istanza presentata in data 06/04/2016 con cui l'utente sig.ra 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 06/04/2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a. e d'ora in avanti WIND) avente ad oggetto servizi di rete privata fissa e adsl.

1. La posizione dell'istante

la sig.ra XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.Re.Com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- in data 06.07.2014 sottoscriveva contratto promo Absolute adsl;
- in data 25.08.2014 contattava call center per sollecitarne l'attivazione;
- in data 29.10.2014 riceveva comunicazione che l'attivazione non era andata a buon fine;
- successivamente contattava altro gestore;
- nell'autunno 2015 faceva nuova richiesta di linea con Wind Infostrada;
- la linea veniva attivata, ma l'ADSL non risultava funzionante;
- quindi l'utente contattava il call center per presentare reclamo;
- in data 21.10.2015 riceveva fattura per servizi in realtà mai usufruiti;

- in data 20.12.2015 riceveva fattura con addebito della cessazione del servizio (di cui a separato UG del 18.11.2015).

Per tutto quanto sopra esposto la sig.ra XXX formulava le seguenti richieste:

- I. Indennizzo per mancato riscontro al reclamo (€ 400,00);
- II. Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (€ 860,00);
- III. Storno delle due fatture (per un totale di € 167,57);
- IV. Indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio (€ 137,50);
- V. Rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e di contestazione € 100,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, escludeva qualsivoglia responsabilità sulla base delle seguenti circostanze ed argomentazioni che si riportano:

- «La cliente richiedeva l'attivazione del Listino Absolute una prima volta nel giugno del 2015 e, successivamente, nel settembre del 2015 per la linea XXX (Nuova Linea), il dn risulta attivato dal 09/10/15;
- La cliente sostiene inoltre che non sia stata mai attivata l'ADSL ma tale affermazione non trova fondamento proprio nel dettaglio della fattura XXX con periodo 11/10/2015 - 10/12/2015 che contiene regolare traffico;
- Dalle verifiche effettuate emerge un primo tentativo di migrazione della sua precedente linea XXX (numero non oggetto di contestazione) nello scenario Wind Recipient- Telecom Donating su ordine XXX che riceve KO il 3/07/2015 "Utenza non censita (numero della linea inesistente)";
- In data 06/07/2015 viene tentato reiterno migrazione con ordine XXX ma rientra KO del 28/08/2015 C13 "Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO";
- L'operatore contattava il cliente che confermava di avere Alice Casa e apparato dedicato;
- Wind, quindi, invitava il cliente ad attivare una nuova LNA e in data 24/09/2015 veniva inserito sui sistemi un nuovo ordine di attivazione Nuova Linea (dn XXX oggetto di contestazione) con ordine XXX sul quale risulta espletamento FONIA WLR il 9/10/2015 + ADSL completata il 14/10/2015;
- Nel frattempo perviene richiesta con raccomandata firmata il 03/11/2015 (pervenuta il 10/11/2015) di cessazione standard senza rientro, espletata il 04/12/2015 con ordine XXX;
- Non risultano pervenuti reclami dalla cliente».

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Wind chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre in via preliminare si osserva che, benché la domanda di definizione indichi il numero di utenza attivato con contratto del 19/09/2015, ai fini dell'individuazione dell'oggetto della domanda si considerano i due contratti (quello del 09/06/2015 e quello del 19/09/2015) connessi tra loro e concatenati in un unico iter volto all'attivazione del servizio.

Si ritiene inoltre che la descrizione dei fatti risalenti al 2014 siano riportati dall'utente quali antefatti ai fini della ricostruzione della relazione commerciale anche pregressa e che la domanda attenga unicamente alle richieste di attivazione avanzate nel corso del 2015.

Entrando nel merito, la richiesta della parte istante merita accoglimento, seppur nei limiti qui di seguito esposti, per le motivazioni di seguito riportate.

a) **In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.**

Non si ritiene di accogliere la richiesta in quanto non è stata fornita prova dell'avvenuto reclamo di cui peraltro l'operatore ha contestato l'esistenza.

b) **In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per ritardo attivazione servizio.**

L'istanza appare parzialmente meritevole di accoglimento. L'iter volto all'attivazione del servizio infatti ha inizio il 09/06/2015 e viene completato solo in data 14/10/2015 a seguito della sottoscrizione in data 19/09/2015 di contratto per l'attivazione di nuova linea come suggerito dallo stesso operatore. Si rileva che il cliente viene identificato con il medesimo codice sia nella prima richiesta di cui al contratto del 09.06.2015 sia nella seconda di cui al contratto del 19.09.2015.

Lo stesso operatore in memoria ha rappresentato per il primo contratto del 09.06.2015 due tentativi di migrazione falliti in data 3/07/2015 (con Telecom donating: causale "Utenza non censita") e in data 28/08/2015 (con causale: "Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO"), ma non ha dimostrato di aver rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Solo dopo circa tre mesi, in data 19.09.2015, l'operatore ha invitato il cliente a sottoscrivere richiesta per attivare una nuova linea e in data 24/09/2015 veniva inserito sui sistemi nuovo ordine di attivazione, espletato il 14/10/2015. Si accoglie pertanto la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio da calcolare, per il primo contratto relativo al cambio di operatore, in base al parametro di cui all'art. 3, commi 1 e 3 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 173/07/CONS e da rapportare ai 72 giorni compresi tra il 09/07/2015 e il 19/09/2015), per complessivi € 108,00 (un quinto di $7,50 \times 72 = 540,00$) e, per il secondo contratto – attivazione nuova linea – da calcolare in base al parametro di cui all'art. 3, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, e da moltiplicare per i 3 giorni compresi tra il 11/10/2015 (data indicata in fattura) e il 14/10/2015 (data di effettiva erogazione del servizio) pari ad € 22,50 ($7,50 \times 3$). Per un indennizzo di complessivi Euro 130,50.

c) **In merito alla richiesta sub iii) di storno delle due fatture insolute.**

La richiesta non merita accoglimento.

Invero, da documentazione prodotta dall'operatore, la fattura n. XXX per € 57,71 è già stata stornata in data 17/03/2016 (due giorni dopo il tentativo di conciliazione fallito).

In merito alla fattura n. XXX emessa per € 109,86 - che espone costi per Canone Absolute ADSL dal 11/10/15 al 10/12/15, traffico voce per € 0,60 e Costo per attività di cessazione servizio per € 65,00 - si osserva che, come si rileva dal tabulato del traffico prodotto dal gestore (non contestato dall'utente), il servizio adsl è stato regolarmente erogato e fruito dalla sig.ra XXX fino alla cessazione, avvenuta per volontà espressa dall'utente.

Dunque non sussistono i presupposti per lo storno della fattura.

d) **In merito alla richiesta sub iv) di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio.**

La richiesta non merita accoglimento in quanto, come già chiarito da Agcom in casi analoghi, non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo. Nel caso di specie, a fronte della generica asserzione circa il disservizio totale dell'adsl, non risultano agli atti reclami o segnalazioni, la cui ricezione viene peraltro espressamente contestata dall'operatore.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura si dispone il rimborso di € 50,00 in favore l'utente sig.ra XXX 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.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.) è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 130,50 (*centotrenta/50*) quale indennizzo complessivo per ritardo nell'attivazione del servizio, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura.

2. La società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni s.p.a.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 19 febbraio 2019

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Daniele Palmulli

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.

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. Daniele Palmulli