

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 delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 12 novembre 2015 con cui l'utente XXX Pirrotta 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 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

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. (d'ora in avanti "Wind"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione alla ritardata attivazione del servizio ADSL.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 16/10/2014, veniva attivata la linea telefonica dall'operatore Wind con l'impegno da parete del tecnico all'uopo inviato per l'attivazione presso il domicilio dell'utente di attivazione altresì del servizio ADSL;
- dopo svariati contatti telefonici con l'operatore, nel corso dei quali la data di attivazione veniva posticipata al mese di dicembre 2014, l'utente effettuava il pagamento della prima fattura emessa dall'operatore pari a circa 57,00 euro, di cui euro 2,00 per chiamate ed euro 55,00 quale costo di attivazione dei servizi;
- nel mese di febbraio 2015, l'utente formalizzava reclamo per la mancata attivazione del servizio ADSL; lo stesso veniva riscontrato dall'ufficio reclami dell'operatore rappresentando che, qualora l'utente avesse voluto proseguire il rapporto contrattuale, gli sarebbe stato corrisposto un rimborso e si sarebbe proceduto all'attivazione del servizio;
- poiché la promessa attivazione del servizio ADSL rimaneva senza seguito, l'utente instaurava la procedura di conciliazione della controversia.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- 1) di liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio dal 16/10/2014 al 14/04/2015;
- 2) di rimborso dei costi di attivazione pari ad euro 55,00 e del costo di disattivazione pari ad euro 37,00;
- 3) di rimborso dei danni morali e per il tempo impiegato a tentare di risolvere la problematica;
- 4) di risarcimento dei danni per la scorrettezza del comportamento dell'operatore;
- 5) di presentazione delle scuse ufficiali dell'operatore.

L'istante ha depositato, inoltre, memoria in replica alla memoria difensiva dell'operatore contestandone il contenuto.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in data 14/12/2015, l'operatore rappresentava quanto segue.

In data 3/10/2014 Wind inseriva ordine di attivazione di una nuova linea telefonica.

In data 16/10/14 veniva attivato il servizio voce mentre per la componente ADSL risaliva sui sistemi per ko definitivo con la seguente causale: Centrale V-Lan non congruente con centrale attestazione Cliente finale - -LOS.

In data 04/02/15 perveniva reclamo da parte del cliente che sollecitava l'attivazione del servizio ADSL e richiedeva indennizzo per ritardata attivazione.

In seguito a verifiche approfondite, si è accertato che la mancata attivazione dell'ADSL è dipesa dal tipo di apparato che non consente l'attivazione del servizio.

Il reclamo dell'utente veniva respinto con nota di riscontro;

In data 19/03/2015 risaliva sui sistemi Wind la prenotifica di disattivazione del contratto da parte di altro gestore.

Wind asseriva che, come da condizioni generali di contratto, non è garantita l'attivazione dei servizi in tutti i casi, sia per linea telefonica già attiva con Telecom Italia o con altro operatore che con una nuova linea dati, in cui ciò non risulti possibile a seguito delle verifiche con l'operatore che fornisce il servizio. Pertanto, la richiesta di attivazione del Servizio ADSL si intende accettata salvo verifica della effettiva attivabilità della linea.

L'operatore ribadiva che l'utente non ha diritto all'indennizzo per ritardo dell'attivazione del servizio ADSL e precisava che sui conti telefonici emessi non è stato addebitato il canone Absolute adsl ma solo il costo di attivazione della linea e delle chiamate effettuate. Wind precisava inoltre che il canone per il servizio Absolute in WLR viene addebitato nel momento in cui si attiva la componente ADSL.

Wind concludeva richiedendo il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

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

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi la irricevibilità della memoria difensiva depositata dall'operatore, attesa la sua tardività rispetto ai termini assegnati alle parti ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento. Devono, tuttavia, ritenersi ammesse le condizioni generali di contratto e le fatture emesse dall'operatore, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, in quanto trattasi di documentazione necessaria alla definizione della presente controversia.

Ancor prima di esaminare il merito della presente controversia, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante *sub*) 3) e 4), tenuto conto che le medesime hanno ad oggetto pretese risarcitorie dei danni lamentati dall'istante che esulano delle competenze del Co.Re.Com, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Altresì la richiesta di parte istante *sub*) 5) non risulta ammissibile per il suo contenuto, esulando del tutto dall'ambito di applicazione del Regolamento.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le doglianze dell'istante risultano fondate per i motivi qui di seguito esposti.

Dall'istruttoria condotta emerge, innanzitutto, che in data 16/10/2014 Wind ha attivato la nuova linea telefonica oggetto del contratto sottoscritto con l'utente, riuscendo, tuttavia ad attivare il solo servizio voce e non anche il servizio ADSL. Deve ritenersi, pertanto, che a fronte del contratto sottoscritto, l'operatore, alla predetta data del 16/10/2014, avesse già effettuato le sue verifiche di fattibilità dell'attivazione dei servizi e che le stesse avessero avuto esito negativo quanto al servizio ADSL. Non risulta, tuttavia, che di tale esito negativo la Società abbia dato comunicazione all'utente se non in data 14/04/2015, allorché ha riscontrato la segnalazione dell'istante del 5/2/2015, comunicando che la contestazione dello stesso non risultava evadibile. Ne deriva che l'istante ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo con il quale l'operatore ha adempiuto ai propri oneri informativi circa l'impedimento tecnico alla attivazione del servizio e, pertanto, in accoglimento della richiesta *sub* 1) di parte istante ed in applicazione dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo *pro die* di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, da computarsi, nella specie, dalla data del 16/10/2014 al 14/04/2015 per un periodo di 180 giorni. L'indennizzo complessivamente spettante all'istante al predetto titolo è, pertanto, pari ad euro 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00).

La richiesta di parte istante *sub* 2) non può essere accolta, tenuto conto che il contributo di attivazione (pari non già ad euro 55,00, come asserito dall'istante, bensì ad euro 32,78,

oltre IVA) ed il costo per l'attività di migrazione del servizio verso altro operatore, pari ad euro 35,00, oltre IVA, anche a tenore delle condizioni generali di contratto (in particolare l'articolo 15) risultano riferiti al singolo servizio attivo, senza che possa evincersi una duplicazione dell'importo eventualmente riferibile anche al servizio ADSL, di fatto non attivato.

4. **Spese di procedura**

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato altresì il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. in favore del sig. Pirrotta dell'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle 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 L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'adempimento degli oneri informativi circa le ragioni dell'impedimento tecnico alla attivazione del servizio (euro 7,50 *pro die* per 180 giorni).

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

4. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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