

DELIBERA N. 123/20

**XXXXX XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/48677/2018)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'11/11/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10; 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 delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXXXXX XXXXXX del 22/11/2018 acquisita con protocollo n. 0202575 del 22/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 22/11/2018 il signor XXXXX XXXXX, in qualità di titolare firmatario della la società XXXXX XXXXX XXXXXX (di seguito, per brevità solo "Istante"), affermava quanto di seguito riportato: in data 04/05/2017 è stato chiesto il trasloco dell'utenza XXXXXX da via XXXXXX in XXXXXXXX a Via XXXXXX in XXXXX; in data 19/07/2017 è stata chiesta la revoca del trasloco stesso; in data 01/09/2017 la numerazione di cui sopra cessava di funzionare presso la sede di XXXXX e a seguito di numerose segnalazioni al call center dell'Operatore veniva a conoscenza dell'avvenuto trasloco presso la sede di XXXXX proprio in data 01/09/2017; seguendo le disposizioni dell'Operatore si procedeva quindi in data 29/9/2017 a trasmettere un secondo modulo di trasloco al fine di ripristinare la situazione antecedente; il secondo trasloco si perfezionava in data 28/04/2018; il servizio è stato erogato nuovamente presso la sede di XXXXX dopo giorni 239 dalla sospensione conseguente al perfezionamento del trasloco (seppur revocato) presso la sede di XXXXX. Alla luce di quanto dichiarato parte istante formula le seguenti richieste: i) indennizzo per la sospensione/ritardata attivazione dei servizi di fonia e ADSL per n. 239 giorni; ii) indennizzo per mancato riscontro ai reclami per un totale di n. 404 giorni; iii) ripetizione dei canoni corrisposti relativi al periodo di sospensione dei servizi fonia e adsl; iv) il rimborso per le spese di procedura, assistenza e per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre non ha depositato alcuna memoria istruttoria né alcun documento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com. 203/18/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Le richieste dell'Istante meritano un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Riguardo alla richiesta di indennizzi sub i) per la sospensione/ritardata attivazione dei servizi di fonia e adsl, dalla documentazione prodotta risulta che l'Istante ha formalmente chiesto - in data 04/05/2017 - un primo trasloco dell'utenza XXX da via XXXXX in XXXXX a Via XXXXX in XXXXX e che, successivamente, in data 19/07/2017, ha chiesto la revoca del trasloco stesso. La revoca è stata tuttavia chiesta non tempestivamente e quando la procedura di trasloco era già stata iniziata dall'operatore; si ritiene pertanto che questo abbia comportato il perfezionamento del trasloco in data 01/09/2017. Se l'Operatore avesse, tuttavia, correttamente informato l'istante su quanto accaduto, quest'ultimo avrebbe potuto provvedere già in data 01/09/2017 ad inoltrare una nuova richiesta di trasloco (come poi ha fatto, una volta chiarito che la sospensione del servizio presso la sede di XXXXX era da imputare al

perfezionamento del trasloco, seppur revocato). Solo in data 29/09/2017, l'istante – a seguito delle indicazioni ricevute dall'Operatore – ha inoltrato la seconda richiesta di trasloco al fine di ripristinare la situazione antecedente. L'effettivo secondo trasloco con il conseguente ripristino dei servizi, è avvenuto in data 28/04/2018. In considerazione del fatto che: 1) la procedura corretta per la revoca del trasloco della linea è di fatto stata posta in essere solo in data 29/09/2017; 2) se, tuttavia, l'Istante fosse stato debitamente informato sulla procedura corretta avrebbe potuto porla in essere tempestivamente, una volta scoperto l'effettivo perfezionamento del trasloco e non perdendo ulteriori 29 giorni; 3) la revoca della richiesta di trasloco della linea oggetto della presente delibera non è stata tempestiva ma è avvenuta nel lasso temporale in cui l'Operatore aveva già correttamente iniziato le relative procedure per soddisfare la richiesta del cliente; 4) come da carta di servizi di Wind Tre, l'operatore telefonico dispone di giorni 90 per il perfezionamento del trasloco; 5) si è resa di fatto necessaria la richiesta di un secondo trasloco per ripristinare la situazione originaria; tutto ciò considerato, si può concludere che il ritardo nella corretta attivazione dei servizi risulta imputabile all'operatore per il periodo compreso tra il 1/09/2018 e il 28/4/2019, ossia per complessivi 149 giorni (già dedotti i 90 giorni previsti dalla carta servizi dell'operatore).

Il relativo indennizzo ammonta, ex art 4 n. 1, dell'Allegato A della delibera n. 374/18/CONS, ad € 1.117,50 (euro millecentodiciassette/50) da duplicare trattandosi di utenza business e da moltiplicare per i due servizi (voce e dati) interessati dalla ritardata attivazione, per complessivi € 4.470,00 (euro quattromilaquattrocentosettanta/00).

In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami scritti, l'istante produce, come prima comunicazione scritta con richiesta di intervento dell'Operatore, la pec trasmessa a Wind in data 08/12/2017; non possono essere prese in considerazione precedenti comunicazioni non ritualmente prodotte nel presente procedimento di definizione. Prevedendo espressamente l'Allegato A della Delibera 347/18/CONS un tetto massimo per il mancato riscontro ai reclami e, in considerazione del fatto che WIND TRE nulla ha prodotto a sostegno dell'effettivo riscontro sia alla pec dell'8/12/2017 che ai reclami eventualmente precedenti o successivi, si ritiene di riconoscere all'Istante l'importo massimo previsto per detta fattispecie ex art 12, dell'Allegato A della delibera n. 374/18/CONS, pari ad € 300,00 (euro trecento/00) in conseguenza del lasso temporale trascorso tra il reclamo scritto di cui sopra e l'udienza di conciliazione con esito negativo del 13/09/2018.

In merito alla richiesta sub iii) di ripetizione dei canoni corrisposti relativi al periodo di sospensione dei servizi fonia e adsl, la stessa non può essere accolta. Invero, la società istante non ha prodotto copia delle fatture pagate contenenti i canoni di cui chiede la ripetizione, rendendo di fatto impossibile a questo Corecom la quantificazione del rimborso.

Infine, in ragione dell'accoglimento parziale delle domande dell'istante, considerato il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione e, in particolare, che in tale seconda procedura WIND TRE non ha depositato memorie

istruttorie né documenti, vista l'espressa richiesta di liquidazione delle spese di procedura da parte dell'Istante, si dispone il rimborso di € 100,00 (euro cento/00) in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società XXXXX di XXXXX XXXXXX per le motivazioni di cui in premessa. La società WIND TRE S.p.a. è tenuta a: i. corrispondere all'Istante l'importo complessivo di € 4.470,00 (euro quattromilaquattrocentosettanta/00) quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; corrispondere in favore dell'istante l'ulteriore importo di € 300,00 (euro trecento/00) per il mancato riscontro ai reclami scritti con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; a corrispondere in favore dell'Istante importo di € 100,00 (euro cento/00) per le spese di procedura. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE