

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 216

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Aloisio xxx c/ Wind
Telecomunicazioni xxx .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 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, lett. a), n. 14;

la legge 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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 26 giugno 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 29915, con cui il Sig. Aloisio xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Wind Telecomunicazioni xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 19 luglio 2013 (prot. n. 33749), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Aloisio xxx, titolare della linea telefonica di rete fissa con numero xxx, relativa al contratto di abbonamento attivo con la società Wind Telecomunicazioni xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando la mancata migrazione del servizio ADSL verso altro OLO.

In particolare, l'istante dichiara che, in data 18 gennaio 2013, aveva richiesto la migrazione dell'utenza verso Vodafone;

il successivo 6 febbraio, aveva richiesto, a mezzo punto vendita Vodafone One di Crotona, la migrazione del servizio ADSL, sulla medesima utenza, da Wind a Vodafone; successivamente, aveva inoltrato a questo Corecom richiesta di provvedimento d'urgenza nei confronti di entrambi i suddetti gestori, per il servizio ADSL, e ricevuto, da Wind, riscontri contraddittori in merito al mancato rilascio della linea; nel corso del tentativo di conciliazione con Vodafone, l'istante apprendeva che la mancata migrazione dell'utenza, relativamente al servizio ADSL, era dovuta ad esclusiva responsabilità dell'operatore Wind, che ne ostacolava la procedura.

Per parte sua, Wind ha continuato ad emettere fatture e a richiedere il corrispettivo del servizio ADSL erogato, anche dopo la richiesta di migrazione del 6 febbraio 2013 e fino al mese di maggio c.a., quando, senza preavviso, ne ha sospeso la fornitura.

Allega alcune fatture Wind relative al periodo in contestazione.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo per mancato accordo tra le parti, come da verbale del 18 giugno 2013.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore Wind allo storno delle fatture n. xxx e n. xxx ed alla corresponsione degli indennizzi contrattuali per omessa/ritardata migrazione del servizio ADSL, per illegittima sospensione del servizio e per mancata risposta ai reclami. Il tutto, secondo criteri di proporzionalità/adequazione al pregiudizio subito.

La società Wind non si è costituita nel presente procedimento.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Preliminarmente, va dichiarata l'inammissibilità della domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto la stessa non risulta sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione. Ciò, in quanto, in base agli indirizzi espressi dall'AGCOM, non è consentito estendere l'oggetto della richiesta di definizione rispetto al contenuto della domanda di primo grado.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere alcun accordo.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta ininfluenza, e la questione è stata portata in decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la mancata migrazione del servizio ADSL verso altro OLO e l'indebita sospensione del servizio stesso; per il che, avanza richiesta di indennizzo e storno fatture.

L'istanza di definizione non risulta supportata da adeguata documentazione probatoria.

La società intimata non si è costituita nel presente procedimento.

All'esito dell'istruttoria risulta che l'istante ha avviato anche una richiesta di provvedimento d'urgenza per ottenere la solerte attivazione/migrazione del servizio di che trattasi e che, in data 29/5/2013, ha depositato un'istanza di definizione della controversia nei confronti del gestore Vodafone, di pari oggetto, definita per intervenuto accordo transattivo in data 3 luglio 2013.

Le domande di indennizzo/storno, come sopra formulate, non meritano accoglimento, per i motivi che seguono.

Le dichiarazioni di parte ricorrente (secondo cui: la migrazione del servizio ADSL, richiesta in data 6 febbraio 2013, sarebbe rimasta ineseguita alla data del 26 giugno 2013; Wind, senza alcun preavviso, avrebbe sospeso la fornitura del servizio ADSL, dal 3 maggio 2013 al 26 giugno 2013; Wind avrebbe ostacolato la migrazione, attuando un tentativo di *retention*) risultano tutte confutate dalla documentazione probatoria di segno opposto, acquisita agli atti dei procedimenti connessi a quello odierno: procedimento su istanza di definizione della controversia "Aloisio-Vodafone" e su istanza per provvedimento d'urgenza nei confronti degli operatori Vodafone e Wind).

L'istruttoria, condotta sulla scorta della documentazione anzidetta, ha invece accertato che i disservizi di che trattasi sono imputabili esclusivamente a responsabilità del gestore Vodafone e che questi ha già provveduto a riconoscere all'odierno ricorrente un indennizzo di € 800,00, giusto accordo transattivo sottoscritto in data 3 luglio 2013, in atti (il procedimento, avviato su istanza di definizione prot. n. 24965 del 29/5/2013, aveva ad oggetto "mancata attivazione linea ADSL; importi non dovuti; ritardo migrazione").

In punto di diritto, si osserva che la delibera Agcom n. 274/07/Cons. impone agli operatori coinvolti nei processi di migrazione tempistiche estremamente ridotte (nel caso di specie, non superiori a 10 giorni) per il passaggio delle utenze. A norma dell'art. 18 della delibera su indicata, l'operatore c.d. *recipient*, nel caso di specie, Vodafone, trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. Nessun onere è, invece, previsto in capo all'operatore c.d. *donating*, nel caso di specie, Wind, se non quello di fornire tempestivamente il codice di migrazione e gestire correttamente il processo, arrestandosi alla fase 2, in attesa della richiesta di migrazione da parte dell'operatore *recipient*.

Nel caso di specie, Wind ha documentato le ragioni della ritardata migrazione, rappresentando di aver ricevuto un « ko » alla migrazione e di non aver reiterato l'ordine, in attesa che l'OLO *recipient* Vodafone provvedesse all'invio di una nuova richiesta di migrazione. Ciò stante, si ribadisce, nessuna responsabilità per ritardata migrazione è imputabile all'operatore *donating* Wind.

Quanto all'asserito tentativo di *retention* da parte di Wind, che, a dire del ricorrente, avrebbe ostacolato la migrazione della linea verso Vodafone, la circostanza addotta dal dichiarante non risulta provata, né dalla documentazione in atti, né da prove addotte dal medesimo.

Allo stesso modo, risulta confutata da documentazione di segno opposto l'affermazione di parte istante, secondo cui Wind, senza alcun preavviso, avrebbe sospeso la fornitura del servizio ADSL, dal 3 maggio 2013 al 26 giugno 2013. Dagli atti risulta, invece, che, nel periodo in contestazione, era già attivo il Piano tariffario Vodafone ADSL e Telefono senza limiti.

Infine, quanto alla richiesta di storno delle fatture n. xxx e n. xxx, la stessa non può trovare accoglimento per i motivi che seguono:

la fattura n. xxx è relativa al periodo di fatturazione 21/12/2012-20/02/2013, in cui era attiva la fornitura del servizio ADSL con operatore Wind;

la fattura n. xxx è relativa al periodo di fatturazione 21/2/2013-20/04/2013, in cui era ancora attiva la fornitura medesima con operatore Wind.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, le domande di indennizzo/storno, formulate dell'odierno ricorrente, non possono trovare accoglimento e devono, pertanto, essere rigettate.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. Aloisio xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale