

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N. 67-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nautica xxxxxxxx c/ Wind Telecomunicazioni xxx. - n. utenza xxxxx

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 31-10-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;  
Visti:

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";

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;

il 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.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 6 giugno 2016 ed acquisita al prot. n. 23107;

Vista la nota del 9 giugno 2016, prot. n. 23722, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 12 ottobre 2016;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) l'addebito di somme in contestazione 2) la ritardata attivazione del servizio adsl; 3) la ritardata consegna del modem; 4) il mancato rispetto degli oneri informativi; 5) la sospensione del servizio voce e adsl; 6) la mancata risposta ai reclami. In particolare ha affermato:

- 1) di aver aderito, in data 30 novembre 2015, ad un'offerta telefonica, per la propria utenza business, per i servizi voce e adsl, comportante la migrazione da altro operatore;
- 2) il 9 dicembre 2015, l'utenza, senza alcun preavviso veniva sospesa;
- 3) il servizio voce veniva attivato il successivo 24 dicembre e il servizio adsl, il 9 febbraio 2016, dopo la consegna del modem, avvenuta il precedente 5 febbraio;
- 4) tutti i numerosi reclami, compreso uno inviato a mezzo PEC, sono rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) il rimborso di quanto pagato senza usufruire del servizio adsl;
- 2) un indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl;
- 3) un indennizzo per ritardata consegna del modem adsl;
- 4) un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- 5) un indennizzo per sospensione dei servizi voce e adsl;
- 6) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 7) il rimborso delle spese di procedura.

### 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- 1) l'ordine di migrazione è stato inserito in data 30 novembre 2015 e il successivo 24 dicembre (schermate allegate) è stata attivata la linea voce;
- 2) a seguito dell'attivazione della linea voce è stata avviata la procedura anche per la linea dati (schermata allegata);
- 3) il 13 e il 25 gennaio 2016, l'istante sollecitava l'attivazione del servizio adsl e chiedeva che non gli fossero addebitati canoni relativi al servizio non ancora attivato;
- 4) il 12 gennaio veniva emessa la fattura n. 7301202xxx, su cui venivano addebitati solo i costi di attivazione e non i canoni dell'opzione Absolute;
- 5) il 16 gennaio veniva riscontrato il primo reclamo, specificando l'accoglimento della contestazione relativa al mancato addebito dei canoni Absolute Adsl (nota allegata);
- 6) il 9 febbraio 2016 veniva completata l'attivazione del servizio dati, con la consegna del modem in comodato d'uso.

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, sono dichiarate inammissibile le domande di rimborso di quanto pagato senza usufruire del servizio adsl e di indennizzo per ritardata consegna del modem adsl, mancato rispetto degli oneri informativi, sospensione del servizio voce e mancata risposta ai reclami, in quanto non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale del 15 marzo 2016.

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

Il ricorrente lamenta la ritardata migrazione, sulla propria utenza business, della linea adsl. La migrazione è stata richiesta il 30 dicembre 2015 ed espletata il 9 febbraio 2016. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da Telecom Italia a OLO, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede un termine di 6 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, ha avviato il provisioning della componente adsl solo una volta espletata la migrazione della fonia, e non ha adempiuto agli obblighi di informazione previsti dalla predetta delibera. Tale comportamento ha provocato l'interruzione del servizio adsl dal 9 dicembre 2015 al 9 febbraio 2016 e, per le suddette motivazioni all'istante è riconosciuto l'indennizzo per ritardata migrazione e interruzione del servizio per cause tecniche. Il detto indennizzo è calcolato ai sensi del combinato disposto degli art. 6, comma 2, e 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, e poiché il giorno di ritardo, calcolato dal 9 dicembre 2015 (giorno in cui il servizio è stato sospeso) al 9 febbraio 2016 (giorno in cui è avvenuta la migrazione), sono stati 61, l'indennizzo è pari ad € 610,00 (seicentodieci/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di 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;

Udito il Presidente, 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) L'accoglimento parziale (tranne le richieste di rimborso di quanto pagato senza usufruire del servizio adsl e di indennizzo per ritardata consegna del modem adsl, mancato rispetto degli oneri informativi, sospensione del servizio voce e mancata risposta ai reclami) delle richieste di indennizzo avanzate da Nautica Nautilus Centro Mare di G. Ficara, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni;
- 2) La società Wind Telecomunicazioni è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 610,00 (seicentodieci/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione del servizio adsl;
  - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**  
F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**  
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**  
F.to Avv. Rosario Carnevale