

DELIBERA DL/136/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ / WIND TELECOMUNICAZIONI ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

VISTA 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*";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 30 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/221/2013, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Wind Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 9 maggio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'istante ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il 21 marzo 2013 il gestore Wind aveva impedito la MNP dell'utenza mobile XXXXX4050 e la contestuale attivazione di un contratto "All Inclusive Unlimited" per immotivate cause tecniche del sistema informatico;
- nonostante l'intervento dei Carabinieri nel negozio Wind, l'inserimento del contratto non era andato a buon fine e il gestore si era rifiutato di consegnare la schermata dei sistemi informatici;
- Il servizio clienti Wind aveva confermato che non vi erano motivi ostativi all'attivazione del contratto;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, la ██████████ chiedeva l'indennizzo per la mancata attivazione contrattuale e la mancata portabilità, l'attivazione del contratto, gli indennizzi AGCOM per utenze affari;
- a seguito di istanza di adozione di provvedimento d'urgenza, Wind comunicava che stimava di rimuovere dai sistemi l'anomalia che non aveva consentito l'ordine di migrazione, entro 48 ore;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante reiterava le domande. Wind non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente insisteva nelle domande;
- con memoria del 27 maggio 2013, l'operatore dichiarava che: a) il 27 marzo 2013 l'istante aveva inoltrato una proposta di contratto per l'attivazione dell'utenza mobile con migrazione da altro OLO; b) il provisioning si era completato il 3 aprile a seguito della rimozione di una anomalia dai sistemi; c) il 6 maggio, con raccomandata a/r, Wind aveva comunicato all'istante il riconoscimento di un accredito di Euro 17,50 per il ritardo nell'attivazione, in conformità all'articolo 6 delle Condizioni di utilizzo. Chiedeva pertanto il rigetto della domanda ai sensi dell'art. 2 della Delibera 73/11/CONS avendo corrisposto gli indennizzi prima dell'instaurazione della controversia.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2.2. Nel merito

L'istante lamenta che il 21 marzo 2013, senza valido motivo, Wind non consentì l'attivazione di un contratto All Inclusive, né la portabilità del numero di utenza.

L'operatore produce una proposta di contratto sottoscritta dall'utente il 27 marzo 2013 ed ammette un ritardo nell'attivazione per un'anomalia dei sistemi, per il quale dichiara di aver già corrisposto l'indennizzo contrattuale.

In primo luogo si deve evidenziare che la difesa svolta da Wind non attiene a quanto lamentato dall'utente.

L'utente infatti lamenta che il 21 marzo 2013 Wind rifiutò, senza giustificati motivi, l'attivazione del contratto e la portabilità del numero. La data del lamentato inadempimento coincide, ed è provata, con la data di deposito dell'istanza di conciliazione effettuata lo stesso giorno.

Il contratto in relazione al quale Wind ha ammesso la ritardata attivazione, depositato in atti, reca invece la data del successivo 27 marzo 2013.

Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata per la seguente ragione.

La presenza di una anomalia nei sistemi informatici alla data del 21 marzo 2013, che non ha consentito di procedere all'attivazione del contratto con la richiesta portabilità, è ammessa e riconosciuta dall'operatore nella memoria difensiva depositata nel procedimento d'urgenza, avviato dalla ██████████ il 22 marzo 2013. In tale difesa Wind comunicava che stimava di rimuovere l'anomalia nelle successive 48 ore e che, all'esito della rimozione, sarebbe stato possibile inserire un nuovo ordine.

Sussiste pertanto la responsabilità di Wind per la mancata attivazione del servizio e per la mancata portabilità richiesta, dal 21 marzo 2013 al 27 marzo 2013, data in cui l'utente ha sottoscritto e nuovamente inoltrato a Wind la proposta contrattuale. Dal 28 marzo 2013 al 2 aprile 2013, data in cui Wind ha attivato il contratto ed effettuato la portabilità del numero, la responsabilità di Wind sussiste per la ritardata attivazione e la ritardata portabilità.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, deve applicarsi nella fattispecie quanto previsto dalla Delibera 73/11/CONS. L'eccezione svolta dall'operatore di inapplicabilità della Delibera non è infatti fondata, avendo Wind corrisposto gli indennizzi contrattuali dopo il 6 maggio 2013, cioè dopo l'instaurarsi della controversia (l'istanza di conciliazione è stata depositata il 21 marzo 2013 e quella di definizione il 30 aprile 2013).

Pertanto, ai sensi degli artt. 2, 3.3, 6.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato l'indennizzo di Euro 17,50 già corrisposto da Wind e non contestato dall'utente, si riconosce complessivamente per il periodo 21 marzo 2013-2 aprile 2013 un indennizzo di Euro 78,50.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché del valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro

50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ██████████ nei confronti dell'operatore Wind sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla ██████████ in data 30 aprile 2013.

La società Wind Telecomunicazioni ██████████ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 78,50 a titolo di indennizzo per l'omessa/ritardata attivazione e portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente

provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 15 dicembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto