

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**  
**DELIBERAZIONE n.65 del 12/11/2018**

**Oggetto: Definizione della controversia c/WIND**

L'anno 2018 addì dodici del mese di novembre nella propria sede di Via Paolo Lembo 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	✓	
Felice Blasi	Vice Presidente	✓	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	✓	
Marigea Cirillo	Componente	✓	
Elena Pinto	Componente	✓	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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.”

VISTA l’istanza presentata dalla Sig.ra

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con modello GU14 pervenuto in data 23.03.2016, la sig.ra intestataria dell’utenza di linea fissa n. con l’operatore Wind, chiedeva la definizione della controversia.

L’istante ha rappresentato quanto segue:

-di aver ricevuto un’offerta (Absolute adsl di Wind), per il passaggio della suddetta numerazione, da Telecom Italia a Wind Infostrada;



- che sulla predetta utenza veniva attivata sin da subito la linea adsl (nel mese di luglio 2015) che tuttavia risultava lenta e discontinua;
- che in data 31 luglio 2015 veniva interrotta la linea voce.

Pertanto l'istante ha chiesto:

- I- indennizzo per ritardata attivazione linea voce;
- II- indennizzo per malfunzionamento linea adsl;
- III- storno delle fatture emesse sino alla chiusura del rapporto;
- IV- rimborso delle fatture pagate;
- V- rimborso spese di procedura per entrambi i procedimenti (conciliazione e definizione).

### **La posizione dell'operatore**

Con memoria difensiva inoltrata in data 26.04.2016, Wind ha chiesto il rigetto totale delle domande di parte istante negando qualsivoglia responsabilità nelle circostanze fattuali addotte dalla controparte.

La convenuta ha rappresentato che in data 8 luglio veniva avviata la migrazione poi completata in data 13 luglio 2015 limitatamente al servizio dati.

In data 14 luglio 2015 veniva avviata la migrazione della componente voce che in data 15 luglio riceveva un KO da Telecom Italia con la seguente causale : "linea in fase di trasformazione commerciale". L'operatore specificava a tal proposito che tale tipologia di ko è di norma fornita quando sull'utenza da migrare sono in corso lavorazioni da parte dell'OLO donating, non contemplate sui loro sistemi. Successivamente in data 11 agosto veniva avviata una seconda richiesta di attivazione per la linea voce che in data 13 agosto riceveva un KO con la seguente motivazione: "CLI non trovato"; che ancora in data 14 agosto 2015 riceveva un ulteriore KO, questa volta definitivo, con motivazione " numerazione o codice risorsa non disponibile-numero inesistente". In data 17 settembre 2015 Wind informava l'utente che dalle verifiche effettuate la linea voce risultava aver subito una trasformazione commerciale e che Telecom l'aveva disattivata impedendo di fatto la migrazione dell'utenza verso Wind. L'utente, a conferma del ko ricevuto, riferiva all'operatore che l'utenza era stata cessata da Telecom Italia. Pertanto, stante l'impossibilità di acquisire detta numerazione su rete Wind, la convenuta ha proposto all'utente, in data 07 novembre 2015, l'attivazione di una linea voce e adsl ex novo, soluzione quest'ultima rifiutata dalla parte istante che ha preferito attendere l'esito del procedimento innanzi al Corecom.

Wind inoltre ha evidenziato che l'utente ha pagato solo il conto n.7414296915 relativo al periodo 13.07.2015-10.08.2015 pur usufruendo regolarmente del servizio dati che alla data di presentazione della memoria difensiva di Wind (26 aprile 2016) risultava ancora attivo non avendo la convenuta ricevuto alcuna richiesta di disattivazione.

Pertanto ritiene che alla parte istante non debba essere riconosciuto alcun indennizzo.

### **Motivazione della decisione**

In relazione alle richiesta sub I) di indennizzo per ritardata attivazione linea voce, si osserva che negli scritti difensivi vi è l'evidenza probatoria che in almeno 3 occasioni (15 luglio, 13 agosto, 14 agosto 2015) l'operatore recipient (Wind) si prodigava per l'ottenimento della migrazione della componente voce da Telecom ma che tale richiesta subiva altrettanti KO dall' OLO donating (Telecom). D'altra parte in data 17 settembre 2015 la Compagnia Wind provvedeva ad informare pure l'utente che la linea voce, a seguito di trasformazione commerciale, era stata disattivata dalla Telecom, che quindi ne aveva impedito la migrazione. Stante l'impossibilità di acquisire su rete Wind detta numerazione, quest'ultima si rendeva disponibile in data 7 novembre 2015 ad attivare una nuova linea telefonica e ADSL, proposta questa rifiutata dalla parte istante.

Ciò posto è da rilevare, nel caso di specie, che l'ordine di migrazione è stato bloccato ripetutamente dall'OLO donating che con continui KO ha di fatto impedito l'evasione della richiesta e la configurazione dell'utenza su rete Wind. Inoltre lo stesso OLO recipient si è adoperato per mettere al corrente l'utente delle problematiche insorte e dei KO ricevuti e pertanto ha adempiuto alle prescrizioni previste dalla Delibera 274/07/CONS; quest'ultima impone ai gestori di consentire le procedure di migrazione arrecando il minimo disservizio e di rispettare la libertà degli utenti di cambiare fornitore di servizi di accesso. Va da sé che alcuna responsabilità



può essere ascritta alla condotta dell'OLO recipient che ha tentato in più occasioni di portare a termine il processo di migrazione e di fidelizzazione dell'utente finanche giungendo a proporre l'attivazione di una linea ex novo. Di fatto la migrazione della componente voce sull'utenza non si concretizzava a causa della condotta ostativa dell'OLO donating. Ne consegue che la richiesta di indennizzo così come formulata deve essere rigettata.

Con riferimento alla richiesta sub II), di indennizzo per malfunzionamento linea adsl, è opportuno richiamare l'ormai consolidato orientamento inerente i guasti o i malfunzionamenti della linea, secondo cui per affermare la sussistenza di qualsivoglia disservizio è indispensabile mettere al corrente l'operatore dello stesso. Caso contrario diviene difficile per il gestore risolvere la problematica giacché non ne ha avuto conoscenza.

Risultano esemplificative a tal riguardo le delibere Agcom 69/11/CIR e 70/12/CIR secondo le quali la responsabilità dell'operatore per malfunzionamento o assenza della linea sussiste solo qualora l'utente abbia provato di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo scritto allo stesso.

Pertanto, considerato che per il periodo di disservizio indicato, tra l'altro laconicamente circostanziato, non vi sono state segnalazioni, non si ritiene di dover riconoscere alcun indennizzo.

Va da sé che anche le richieste sub III) e sub IV) di storno delle fatture emesse sino alla chiusura del rapporto nonché di rimborso delle fatture pagate non possano trovare accoglimento atteso che l'utente mai ha lamentato mediante segnalazione scritta alcun disservizio e agli atti risulta che abbia regolarmente fruito del servizio dati. Tra l'altro dalle fatture prodotte dallo stesso utente si evince che gli unici costi addebitati nei conti sono quelli relativi al canone per il servizio adsl.

Ne consegue che per le medesime motivazioni poc'anzi esposte non possa essere riconosciuto alcun contributo relativo alle spese di procedura così come da richiesta sub V).

#### **Conclusioni**

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

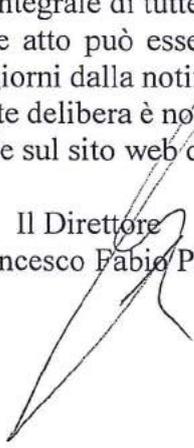
#### **DELIBERA**

il rigetto integrale di tutte le istanze in oggetto indicate.

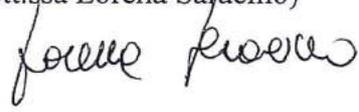
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore  
(Dott. Francesco Fabio Plantamura)



Il Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta  
di n° 3 (ALB) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

**A.P.**

"Assistenza amministrativa e programmazione"  
**Raffaello D'Ambrosio**

