

DELIBERA N. 70/2021

**XXXXXX XXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/338906/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 modificata 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. 353/19/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; VISTA la 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 XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 13/10/2020 acquisita con protocollo n. 0421435 del 13/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 13 ottobre 2020, XXXXX XXXX ha affermato: - di avere aderito, in data 18 gennaio 2020, a proposta commerciale per l'attivazione di servizi di rete fissa e mobile ("con la portabilità delle linee telefoniche fisse di Studio XXXXXXXX e XXXXXXXX, della linea dati e dell'utenza mobile XXXXXXXX") presso il punto vendita Wind Tre di MediaWorld, in viale XXXXXXX XXXXX, con l'impegno di fornire alla promotrice i c.d. codici di migrazione delle utenze, ai fini del perfezionamento del contratto; - di essere stata contattata telefonicamente dalla promotrice, la quale comunicava che, per problemi di tipo tecnico, non era possibile effettuare la migrazione dei numeri fissi; - di avere immediatamente richiesto non procedere all'attivazione alla promotrice, la quale "riferiva verbalmente di aver provveduto ad annullare i contratti sottoscritti"; - di avere rifiutato, alcuni giorni dopo, il modem inviato da Wind Tre sulla base del contratto annullato; - di avere ricevuto sms con cui Wind Te informava che l'attivazione dell'utenza fissa avrebbe avuto luogo in data 3 febbraio 2020 e di avere conseguentemente sollecitato alla promotrice l'annullamento del contratto; - di avere subito, a partire dal 3 febbraio 2020, la completa interruzione dei servizi sulle utenze fisse nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, con i conseguenti disagi per l'attività professionale; - di avere inviato pec di reclamo in data 8 febbraio 2020 e, in assenza di riscontro, di avere presentato, in data 15 febbraio 2020, istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo. Con provvedimento temporaneo del 18 marzo 2020 il Corecom Lombardia ordinava all'operatore di dar corso all'ordine di migrazione dei due numeri fissi. In data 8 aprile 2020 veniva ripristinata la funzionalità di entrambe le linee telefoniche tramite Telecom Italia. Parte istante inoltre: sottolinea la natura "affari" delle utenze interessate dalla sospensione (relative all'attività professionale di uno studio legale, per il quale le numerazioni di rete fissa e fax sono indispensabili anche ai fini della domiciliazione degli atti presso le Autorità giudiziarie); precisa che il "black out" nelle comunicazioni si è protratto per più di due mesi (da febbraio ad aprile 2020), con la necessità di gestire i rapporti con la clientela a mezzo di telefono cellulare; sottolinea come Wind Tre abbia continuato, nonostante l'insussistenza di un qualsivoglia vincolo contrattuale a emettere fatture mensili per le utenze asseritamente attivate, procedendo ad un riaccredito di € 245,32 (somma che non coincide con gli importi delle fatture emesse per i servizi non prestati); precisa che Wind Tre ha emesso n. 2 fatture per consegna di n.2 modem, non ricevuti (anzi rifiutati nella consegna), ma solo per una risulta emessa la relativa nota di credito (per € 287,52.). Sulla base di quanto rappresentato, l'istante chiede: la corresponsione della somma complessiva di € 3000,00 sia a titolo di indennizzo per l'interruzione delle linee fisse, sia a titolo di rimborso delle ricariche effettuate sull'utenza mobile per sopperire all'indisponibilità delle linee fisse e di rimborso degli importi pagati benché non dovuti; lo storno delle fatture emesse illegittimamente da Wind Tre in forza di un contratto non voluto. Nella replica alle memorie depositate da controparte, XXXXXXX, ribadito quanto già dedotto nell'istanza, contesta integralmente la ricostruzione dei fatti operata

da Wind Tre e precisa che l'addetta al punto vendita non ha rilasciato alcuna copia della proposta contrattuale (adducendo a scusa la necessità di un successivo ulteriore incontro, "per perfezionare i dettagli del passaggio delle utenze") e ha consegnato invece alla parte istante una scheda Sim "sulla quale sarebbe stato effettuato il passaggio dell'utenza TIM del proprio cellulare".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore espone quanto segue: - in data 18/01/2020 veniva inserito ordine di attivazione del contratto n. XXXXXXXX (in accesso Fibra FTTC Vula), mediante migrazione dell'utenza XXXXXXXX da TIM; - il trasferimento della risorsa di accesso avveniva in data 03/02/2020; tuttavia l'attivazione del modem dati andava in KO in data 11/02/2020 con motivazione "reso per cliente assente"; - nelle more dell'attivazione, Wind Tre appurava che all'utenza n. XXXXXXXX era associata una numerazione secondaria XXXXXXX, che non sarebbe stato possibile migrare. Pertanto provvedeva a richiedere l'annullamento dell'ordine di spedizione del modem, onde consentire la generazione del codice di migrazione necessario ai fini rientro della linea in TIM; di tutto ciò dava comunicazione all'utente tramite l'assistenza clienti, in data 12 febbraio 2020; - in data 08/02/2020 Wind Tre riceveva pec della cliente con richiesta di ripristino delle linee telefoniche fisse; - il 20/02/2020, Wind Tre, a seguito di deposito di istanza GU5/244538/2020 ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione dei numeri XXXXXXXX e XXXXXXXX, comunicava il codice di migrazione per consentire il rientro delle utenze in TIM; - il 05/03/2020 Wind Tre comunicava che l'ordine di migrazione del 25/02/2020 aveva ricevuto KO da TIM con la causale "DN non associato all'accesso da migrare"; - estesa l'istanza GU5 anche all'operatore TIM, infine il rientro delle utenze si completava l'8 aprile 2020; - nelle more, venivano emesse le note di credito (per gli importi addebitati nelle fatture emesse fino alla cessazione della linea fissa): n. XXXXXXX di € 22,50 a storno della fattura XXXXXXX; n. XXXXXXX di € 54,17, a rimborso per la fattura XXXXXXX; n. XXXXXXX di € 28,33, a rimborso per la fattura XXXXXXX; n. XXXXXXX di € 162,82, a rimborso della fattura XXXXXXX. Le note di credito XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX venivano corrisposte per l'importo di € 245,32 mediante bonifico bancario, come confermato dall'istante; - le fatture prodotte dall'istante ed emesse successivamente alla migrazione riguardano l'utenza mobile ricaricabile n. XXXXXXX di cui l'istante è titolare, attivata a fronte di regolare sottoscrizione di proposta contrattuale del 18/01/2020; - le fatture ricevute per i modem contengono solo un riepilogo dei costi ma non devono essere pagate, come chiaramente scritto nel frontespizio, e non vengono addebitate al cliente; - con riferimento alla richiesta di rimborso per ricariche prepagate, utilizzate per sopperire all'indisponibilità delle linee fisse, la stessa non è supportata da alcuna documentazione atta a sostenerne la fondatezza ed esula in ogni caso dalle competenze del Corecom; - al reclamo inviato dall'istante è stato fornito riscontro per iscritto sia il 19/02/202, sia con nota del

20/02/2020 depositata nell'ambito della procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS (come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS). Nel merito le richieste dell'istante risultano meritevoli di accoglimento soltanto parziale. Nel caso in esame viene contestata l'interruzione dei servizi voce e dati sulle utenze fisse intestate alla parte istante, conseguente alla mancata tempestiva gestione, da parte dell'operatore Wind Tre, del recesso dal contratto stipulato all'interno di locali commerciali. Secondo la ricostruzione dell'utente, la volontà di recedere era stata manifestata dopo la comunicazione, da parte del venditore, dell'impossibilità di migrare le numerazioni indispensabili per lo svolgimento dell'attività lavorativa dell'istante. Nel valutare la controversia, va innanzitutto rilevato che Wind Tre nulla contesta in merito alla ricostruzione dei fatti operata dall'istante in relazione alla conclusione del contratto presso un centro Wind Tre e alla mancata gestione della richiesta di recesso, formulata dall'utente presso lo stesso punto vendita per i manifestati problemi di trasferimento delle numerazioni. Tali circostanze risultano anche comunicate a Wind Tre con pec del 8 febbraio 2020. Ciò detto, si ritiene che la condotta di Wind Tre non sia stata improntata a diligenza, atteso che tra la data di conclusione del contratto (18 gennaio 2020) e la data dell'interruzione dei servizi per l'intervenuta migrazione (rectius, attivazione) della risorsa di accesso (confermata dalle schermate del "gestionale" prodotte da Wind Tre), l'operatore, in qualità di Recipient, avrebbe dovuto tempestivamente verificare e comunicare la presenza di elementi ostativi all'attivazione (numerazione associata, impeditiva del corretto completamento del trasferimento delle utenze), eventualmente interrompendo la procedura di migrazione onde minimizzare i disagi per l'utente: disagi di fatto patiti a causa del rilascio delle risorse (numerazione principale e numerazione associata) da parte di Tim e del mancato trasferimento delle numerazioni in Wind Tre. Si ritiene dunque che la parte istante abbia diritto a un indennizzo in base agli artt. 7, comma 2, 6, comma 1, 4, comma 3 e 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi (allegato A alla Delibera Agcom 73/11/CONS, come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 347/18/CONS) per l'avvenuta interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza n. XXXXXXXX e del servizio fax sull'utenza n. XXXXXXXX. Tale indennizzo andrà corrisposto per il periodo compreso tra il 3 febbraio 2020 (data di inizio del disservizio) al 3 marzo 2020, data della comunicazione da parte di Wind Tre del KO tecnico ricevuto da Tim per il rientro delle numerazioni. A partire da tale data non vi infatti è prova della responsabilità di Wind Tre in ordine al ritardo nella riattivazione delle utenze intestate XXXXX XXXXX presso TIM (riattivazione avvenuta, infine, in data 8 aprile 2020). Gli indennizzi complessivamente dovuti corrispondono all'importo di € 1.044,00 (millequarantaquattro/00), così calcolato: per l'utenza n. XXXXXXXX, moltiplicando il parametro di € 12,00/pro die (ottenuto raddoppiando il parametro di € 6,00/pro die per effetto della natura affari dell'utenza)

per i due servizi (voce e dati) interessati dall'interruzione e per i 29 giorni di interruzione, per un totale di € 696,00 (seicentonovantasei/00); per l'utenza n. XXXXXX, moltiplicando il parametro di € 12,00 (individuato come sopra) per il 29 giorni di interruzione del servizio Fax, per un totale di € 348,00 (trecentoquarantotto/00). Non può trovare invece accoglimento la richiesta di rimborso degli importi corrisposti "per l'impiego di ricariche prepagate per sopperire all'indisponibilità delle linee fisse" atteso che la stessa è sussumibile tra le voci di danno, in ordine alle quali questo Corecom non è competente per espressa previsione regolamentare (art. 20, commi 4 e 5, del citato Regolamento di procedura). Infine, quanto agli storni/rimborsi di quanto addebitato in relazione ai servizi di rete fissa (e al costo dei modem agli stessi riconducibili), dalla documentazione prodotta dall'operatore risultano correttamente restituiti gli importi corrisposti e stornati integralmente quelli residui rimasti insoluti. Le altre fatture prodotte dall'istante si riferiscono ai servizi di rete mobile per i quali non vi è contestazione nel procedimento su cui il Corecom è chiamato oggi a decidere. Pertanto, la richiesta di storno/rimborso non risulta meritevole di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata XXXXXX XXXXXX nei confronti della società Wind Tre s.p.a. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di € 1044,00 (millequarantaquattro/00), quale indennizzo per l'interruzione dei servizi voce, dati e fax, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino a saldo effettivo. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta ad ottemperare 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, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE