AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 59/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/695469/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/12/2024;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*";

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 02/08/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 02/08/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Struttura, dott. Leonardo Draghetti (nota prot. n. 29/11/2024. 30199 avente ad oggetto "Sostituzione Direttore e Dirigenti" con la quale viene individuato il Direttore Generale dell'Assemblea Legislativa quale sostituto della Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini, dott.ssa Rita Filippini, per il giorno 13 dicembre 2024;

VISTA l'assenza del dott. Giancarlo Mazzuca Presidente del Corecom;

VISTA la delibera n. 57 del 12 ottobre 2023 con la quale il dott. Giorgio Tonelli è stato nominato Vicepresidente del Corecom;

RICHIAMATO l'art. 4 comma 1 del "Regolamento interno per l'organizzazione e il funzionamento del Corecom Emilia-Romagna" ai sensi del quale "*al Vicepresidente del Corecom compete di sostituire il Presidente in caso di assenza o di impedimento*";

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 07/05/2024, l'istante ha presentato in data 02/08/2024 istanza di definizione nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

"Nell'agosto 2018 stipulai con Wind n. 3 distinti contratti, relativi a n. 3 nuove utenze fisse, tutte con collegamento internet incluso (due con ADSL, una con fibra) cadauna al servizio di n. 3 distinte mie unità immobiliari tutte poste in Bologna.

Il piano telefonico – lo stesso per le tre linee – era il "Wind Home Mobile new", che prevedeva altresì la fornitura aggiuntiva di una SIM dati da 100Gb mensili in abbinamento ad ogni rete fissa.

Qui di seguito gli indirizzi delle mie unità immobiliari, i numeri delle rispettive utenze fisse e delle SIM dati:

• via XXXXX – Bologna. Numero linea fissa: XXXXX con collegamento internet (ADSL); numero della SIM dati abbinata: XXXXX;

• via XXXXX – Bologna. Numero linea fissa: XXXXX con collegamento internet (ADSL); numero della SIM dati abbinata: XXXXX;

• via XXXX – Bologna. Numero linea fissa: XXXXX con collegamento internet (fibra); numero della SIM dati abbinata: XXXXX.

Il 7 novembre 2023 mi recai nel punto Wind XXXXX di via XXXX in Bologna ed esercitai il recesso relativamente all'utenza di rete fissa al servizio dell'appartamento di via XXXX (numero: XXXX) ed alla SIM dati abbinata (numero: XXXXX) compilando entrambi i moduli richiesti da Wind XXX.

Alla presente procedura di definizione allego copia di tali due moduli.

Inopinatamente dopo alcune settimane scoprii che Wind XXX non aveva affatto disattivato l'utenza di linea fissa che avevo richiesto di disattivare (e cioè quella al servizio del mio appartamento di via XXXXXX), bensì al suo posto aveva inopinatamente disattivato – senza che MAI ne avessi fatto richiesta – l'utenza fissa al servizio del mio appartamento di via XXXXX (numero XXXXX).

Wind XXX aveva invece disattivato la SIM dati abbinata all'utenza di via XXXXX (numero: XXXXX), come peraltro io avevo sì chiesto ma soltanto perché tale SIM faceva parte del "pacchetto" del piano telefonico unitario "Wind Home Mobile new".

Da ciò ha conseguito che:

1) malgrado io il 7 novembre 2023 avessi esercitato la mia facoltà di recesso relativamente all'utenza fissa di via XXXXX (numero: XXXXX) – recesso che doveva essere recepito da Wind XXX al più tardi entro il 7 dicembre 2023 – tale utenza è rimasta funzionante fino al 30 aprile 2024. Infatti, Wind XXX non ha dato alcun riscontro ai miei reclami fino a quando non ha avuto notizia che avevo radicato una procedura di conciliazione avanti al CORECOM Emilia Romagna. Basti considerare che ho trasmesso l'istanza di conciliazione il 15 aprile 2024, di buon mattino, e che il primo riscontro di Wind XXX alle mie doglianze è avvenuto con email del 16 aprile 2024 ad ore 13:29 ove espressamente la società premette che quella sua missiva conseguiva "alla segnalazione pervenutaci il 15/4/2024, identificata con numero XXXXXX". Fino a tutto aprile 2024

Wind XXX mi ha indebitamente addebitato importi riferiti a tale utenza fissa, al momento rimborsati soltanto parzialmente;

2) Wind XXX ha invece immotivatamente privato la mia unità immobiliare di via XXXXX dell'utenza fissa n. XXXXXX, disattivando tale linea senza che ne avessi mai fatto richiesta e così arrecando gravi disagi a chi abita nell'appartamento;

3) in conseguenza della disattivazione – ribadisco: ingiustificata – dell'utenza fissa al servizio dell'appartamento di via XXXXX (numero: XXXXXX) Wind XXX ritenne la SIM dati ad essa abbinata (XXXXXX) non più ricompresa nel piano telefonico "Wind Home Mobile new" e conseguentemente decise non solo di ridurre i Gb mensili da 100 a 50 ma anche di porre arbitrariamente a mio carico un nuovo esborso di 30 euro mensili. Pertanto, dalla disattivazione della linea fissa di XXXXX erroneamente effettuata da Wind XXX scaturì anche la paradossale conseguenza che io mi sia ritrovato non solo con i Gb a mia disposizione dimezzati rispetto a quelli previsti dal piano tariffario da me sottoscritto ma anche con un esborso mensile aggiuntivo di 30 euro. Al momento tali indebiti pagamenti mi sono stati rimborsati soltanto parzialmente.

Con mia PEC in data 8 gennaio 2024 (allegata alla presente procedura di definizione), dopo aver esposto quanto qui finora riportato, intimai a Wind XXX di provvedere:

a) all'immediata disattivazione della linea fissa XXXXX al servizio del mio appartamento di XXXXXX – come peraltro avevo già richiesto il 7 novembre 2023 (cfr. sopra) senza che Wind XXX ottemperasse – con conseguente eliminazione di ogni esborso a mio carico a far data dal 7 dicembre 2023;

b) all'immediato ripristino della linea fissa XXXXX al servizio del mio appartamento di via XXXXX, da Wind XXX ingiustificatamente disattivata;

c) con riferimento all'utenza fissa di via di XXXXX, al ripristino del piano tariffario "Wind Home Mobile new", con esclusione di ogni esborso aggiuntivo passato e futuro relativo alla SIM card abbinata al numero XXXXX, la quale risultava non più correlata alla rete fissa XXXXX esclusivamente per fatto e colpa di Wind XXX, che aveva immotivatamente disattivato tale linea fissa.

Contestualmente, richiesi a Wind XXX anche la rifusione di tutti i danni patiti e patiendi, invitando la società a concordare tale importo con me facendomi telefonare da un procuratore munito dei relativi poteri.

Ebbene, da Wind XXX non vi fu alcuna risposta, né fu adottato alcun comportamento riparatore.

Con ulteriore PEC del 20 febbraio 2024 (allegata alla presente procedura di definizione) reiterai tutte le doglianze di cui alla mia precedente PEC del giorno 8 gennaio

2024; per le ragioni di cui sopra contestai a Wind XXX gli importi contenuti nella fattura n. XXXXX del 22 gennaio 2024, a me intestata, e nel contempo esplicitai che non avrei bloccato il pagamento bancario di tale fattura esclusivamente per non espormi ad eventuali comportamenti da parte di Wind XXX che avrebbero potuto arrecarmi ulteriore nocumento; chiarii nell'occasione che avrei effettuato tale pagamento con riserva di ogni più opportuna azione tendente ad ottenere la ripetizione della quasi totalità del suo importo, impregiudicata ogni mia pretesa risarcitoria.

Nell'occasione contestai per iscritto a Wind XXX anche i gravi disservizi – iniziati approssimativamente intorno al 20 dicembre 2023 – cui continuava ad essere sottoposta la mia utenza telefonica cellulare XXXXX e che non venivano risolti malgrado le mie reiterate segnalazioni telefoniche.

Anche per tale causale richiesi un ristoro da calcolarsi se del caso in via equitativa.

Anche questa seconda PEC rimase senza alcun riscontro da parte di Wind XXX.

Per completezza di esposizione, riferisco qui che – proprio a causa della manifesta incapacità di Wind XXX di risolvere i problemi tecnici che causavano i segnalati disservizi – in data 23 febbraio 2024 trasferii la mia utenza telefonica cellulare XXXXXX ad altro gestore.

Come già riferito sopra, in data 15 aprile 2024 radicai la procedura di conciliazione avanti al CORECOM Emilia Romagna; soltanto a seguito di ciò il giorno successivo – e cioè il 16 aprile 2024 – finalmente ricevetti due email da parte di Wind XXX cui seguì una terza email il 3 maggio 2024.

Con l'istanza di conciliazione trasmessa il 15 aprile 2024 al CORECOM Regione Emilia Romagna

(a) richiesi l'immediata disattivazione della linea fissa XXXXXXX, al servizio del mio appartamento di via XXXXXXX, come peraltro avevo richiesto a Wind XXX il 7 novembre 2023 e cui Wind XXX non aveva fino a quel momento ottemperato, con conseguente eliminazione di ogni esborso a mio carico a far data dal 7 dicembre 2023 e con rifusione di quanto da me indebitamente pagato per tale causale;

(b) rinunciai a richiedere ulteriormente il ripristino della linea fissa XXXX al servizio del mio appartamento di via XXXX, da Wind XXX ingiustificatamente disattivata, avendo io provveduto altrimenti attesa l'assenza di comportamenti concludenti di ripristino da parte di Wind XXX, pur da me ripetutamente sollecitati;

(c) richiesi l'immediata disattivazione della linea dati XXXXX, che mi era stata a suo tempo fornita da Wind all'interno del piano tariffario “Wind Home Mobile new”, correlato alla rete fissa XXXX al servizio del mio appartamento di XXXXX. Con esclusione di ogni esborso aggiuntivo passato e futuro relativo alla SIM card abbinata al

numero XXXXX, a far data dal giorno in cui non era più correlata alla rete fissa XXXXXX esclusivamente per fatto e colpa di Wind XXX, che aveva immotivatamente disattivato tale linea fissa, e con rifusione di quanto indebitamente pagato per tale causale;

(d) oltre alla rifusione degli importi di cui ai precedenti capi (a) e (c), richiesi un risarcimento del danno per tutte le causali descritte nel presente "riassunto dell'occorso" che indicai cumulativamente in via equitativa in € 3.000,00 (tremila/00).

Nella procedura di conciliazione inter partes, all'udienza del 7 maggio 2024 non fu raggiunto alcun accordo (cfr. relativo verbale).

Successivamente alla presentazione da parte mia dell'istanza di conciliazione (15 aprile 2024), Wind XXX

1) ha effettivamente disattivato la linea fissa XXXXXX;

2) ha disattivato la linea dati XXXXXX;

3) mi ha effettivamente corrisposto gli importi indicati nelle sue due emails datate 16 aprile 2024;

4) pur avendomi trasmesso un'email il 3 maggio 2024 in cui si dichiarava mia debitrice di ulteriori € 46,98, e pur avendo emesso in data 10 maggio 2024 la relativa nota di credito a mio favore, a tutt'oggi non ha ancora provveduto a versarmi effettivamente tale importo".

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

a) "RICHIESTE RESTITUTORIE

Wind XXX, pur avendomi trasmesso un'email il 3 maggio 2024 nella quale si dichiarava mia debitrice di € 46,98 (ulteriori rispetto a quanto mi ha già restituito), e pur avendo emesso in data 10 maggio 2024 la relativa nota di credito, ad oggi non ha ancora provveduto a versarmi effettivamente tale importo.

Chiedo che – qualora Wind XXX non versi la citata somma in pendenza della presente procedura – col provvedimento che definisce la procedura sia dichiarata tenuta al relativo pagamento e per l'effetto le venga ordinato di restituirmi € 46,98 da me indebitamente pagati".

b) "RICHIESTE INDENNIZZI

Premetto che qui di seguito, allorchè vorrò fare riferimento all'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per brevità lo definirò "Regolamento".

Richiedo che sia ordinato a Wind XXX di corrispondermi gli indennizzi infra elencati:

1) ATTIVAZIONE PROFILO TARIFFARIO NON RICHIESTO (linea n. XXXXXX)

A far data dal 19 dicembre 2023, e fino al 30 aprile 2024, con riferimento alla linea XXXXXX Wind XXX mi ha richiesto un corrispettivo non dovuto di € 30,00 mensili. Ai sensi dell'art. 9, secondo comma, e dell'art. 13, primo comma, del Regolamento a far data dal giorno del reclamo (e quindi dal giorno 8 gennaio 2024, data in cui ho trasmesso la mia prima PEC) e fino al 30 aprile 2024 ho diritto ad un indennizzo giornaliero di € 2,50. Il numero dei giorni intercorrenti tra dies a quo e dies ad quem è di 113; pertanto: € 2,50 x 113 = € 282,50.

2) CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DELL'UTENZA (linea n. XXXXXX)

Con riferimento a tale causale i profili da indennizzare sono duplici: voce e banda dati ultralarga (fibra).

L'utenza è stata indebitamente disattivata da Wind XXX il 18 dicembre 2023; dopo aver ripetutamente richiesto la sua riattivazione (cfr. mie PEC a Wind Tre in data 8 gennaio 2024 e 20 febbraio 2024), vi ho rinunciato soltanto con l'istanza di conciliazione (presentata il 15 aprile 2024).

Gli indennizzi andranno perciò calcolati su 119 giorni.

Pertanto:

- servizio voce (art. 5, comma 1, Regolamento): € 7,50 x 119 = € 892,50;

- servizio internet “fibra” (art. 5, comma 1, ed art. 13, comma 2, Regolamento): € 7,50 + 1/3 = € 10; € 10,00 x 119 = € 1.190,00

3) MALFUNZIONAMENTO DELLA LINEA (linea n. XXXXXX)

Pur essendo i disservizi iniziati intorno al 20 dicembre 2023, e pur avendo immediatamente segnalato a Wind XXX quanto stava succedendo, con richiesta di porvi pronto rimedio, la prima traccia dei miei reclami che sono riuscito a reperire è la mia telefonata al Call Center di Wind XXX del 3 gennaio 2024 (codice telefonata: XXXXX). L'operatrice che mi rispose mi riferì di chiamarsi Simona.

Wind XXX non riuscì a risolvere il guasto, costringendomi a migrare verso altro operatore il 23 febbraio 2024.

Tra il 3 gennaio 2024 ed il 23 febbraio 2024 intercorrono 50 giorni. Ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento, spetta un indennizzo di € 3 al giorno. Pertanto: € 3 x 50 = € 150,00.

4) MANCATA/ TARDIVA RISPOSTA A RECLAMI

Il mio primo reclamo scritto è datato 8 gennaio 2024; la prima risposta di Wind XXX è del 16 aprile 2024. Tolti i primi 45 giorni, il residuo ritardo indennizzabile è di 52 giorni. Ai sensi dell'art. 12 del Regolamento: € 2,50 x 52 = € 130,00

5) PERDITA TITOLARITA' DELLA NUMERAZIONE (linea n. XXXXXX)

Ai sensi dell'art.10 del Regolamento, spetta all'utente un indennizzo di € 100,00 all'anno, e quindi – nella specie – € 500,00 (= € 100,00 x 5 anni). Per tale causale Wind Tre mi ha corrisposto spontaneamente un importo di € 150,00. Residua pertanto un indennizzo di € 350,00 (= 500,00 – 150,00).

6) APPLICAZIONE DI CONDIZIONI CONTRATTUALI DIVERSE DA QUELLE PROSPETTATE/PATTUITE (linea n. XXXXXX)

A far data dal 19 dicembre 2023, e fino al 30 aprile 2024, su tale linea Wind XXX non solo mi ha richiesto un corrispettivo non dovuto di € 30,00 mensili, ma mi ha anche dimezzato l'ammontare dei Gb mensili disponibili cui avevo diritto, riducendolo da 100 a 50.

Per il calcolo del valore di tale riduzione, può soccorrere proprio il valore attribuito da Wind XXX ai residui 50 Gb: € 30,00 mensili. Adottando tale parametro, e con riferimento ai 13 giorni di dicembre 2023 ed ai quattro mesi interi del 2024, l'indennizzo è pari ad € 132,58".

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 14/10/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree per i motivi che seguono.

In data 20/05/17 veniva attivato contratto mobile Prepagato per utenza n° XXXXXX che si disattiverà in data 21/02/24 per espletamento MNP verso altro OLO.

In data 02/08/18 il cliente attivava presso negozio Wind XXX sim dati POST con numero XXXXXX in convergenza con la linea fissa.

L'utenza fissa, XXXXXX, veniva attivata il 13/08/18 in accesso analogico e Abbonamento Internet ADSL - Sede VIA XXXXXX BOLOGNA. (Allegato 1 - PDC fisso-mobile).

In data 02/08/18 il cliente attivava presso negozio Wind XXX sim dati POST con numero XXXXXX in convergenza con la linea fissa.

L'utenza fissa, XXXXXX, veniva attiva il 14/08/18 in accesso FTTH e Abbonamento Super Fibra - Sede VIA XXXXXX. (Allegato 2 - PDC fisso mobile Via Saliceto).

Le suindicate numerazioni risultano non attive sulla rete dello scrivente gestore.

Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve.

Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicendarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM).

Si richiami a tal proposito la recentissima Delibera del Corecom Molise 19/2024:

"[…] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 […]".

In data 07/11/23 perveniva una segnalazione da punto vendita con richiesta recesso/disdetta del numero fisso XXXXXX.

In data 08/11/23 veniva richiesta cessazione sim dati post XXXXXX, in convergenza con fisso XXXXXX.

Veniva quindi imputato ordine di cessazione a 30 gg.

In data 20/11/2023 veniva inviato sms di conferma ricezione richiesta disdetta per la linea XXXXXX.

In data 07/12/2023 si cessava a sistema, come da richiesta, la sim dati post XXXXXX.

Nel frattempo, erroneamente, era stata predisposta, in luogo della cessazione della numerazione XXXXXX, la cessazione dell'utenza XXXXXX che veniva successivamente espletata il 18/12/23.

Il 19/12/23, in seguito alla cessazione della linea fissa XXXXXX, sulla sim dati XXXXXX, in convergenza, si disattivava l'opzione 100 giga gratuiti.

La Sim dati era in convergenza con il fisso con opzione 100 GIGA – WindFibra a costo 0 €.

Con l'erronea cessazione della linea fissa ne scaturiva la disattivazione dell'opzione Giga illimitati e il passaggio conseguenziale all'offerta in Internet 50 GIGA al costo di 30 € mensili.

In data 08/01/2024 perveniva PEC dell'istante con cui lamentava l'errata disattivazione della linea XXXXXX e il conseguenziale passaggio della sim dati abbinata n° XXXXXX all'offerta a pagamento nonché la perdurante attivazione della linea XXXXXX.

Si provvedeva ad aprire segnalazione amministrativa e ad effettuare le verifiche del caso.

Si riscontrava che in data 22/01/2024 era stata emessa fattura n° XXXXXX (Allegato 3 - XXXXXX) relativi agli addebiti relativi alle numerazioni XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX.

Nel mentre, in data 29/12/23 veniva aperta, su segnalazione cliente al 159, pratica di guasto su SIM XXXXXX (Ratt – id 1-613527406522) per COPERTURA ASSENTE SCOMPARSA.

In data 03/01/2024 l'istante chiamava il nostro servizio Clienti per effettuare un sollecito.

La segnalazione sarà poi chiusa come risolta il 05/01/24.

In pari data veniva inviato all'istante SMS di chiusura segnalazione.

In data 20/02/2024 l'istante inviava altra PEC con cui contestava la fattura emessa a gennaio 2024 e lamentava i disservizi occorsi alla sim n° XXXXXX.

In data 21/02/24 la sim n°XXXXXX migrava verso altro gestore.

In data 15/04/2024 veniva depositato procedimento n° UG/XXXX/2024, in costanza dello stesso si provvedeva ad imputare la cessazione della linea XXXXXX che veniva espletata il 30.04.24.

Si procedeva quindi a gestire il ritardo della disdetta della linea n° XXXXXX con storno dei canoni a partire dal 08/12/23 fino a cessazione e ad annullare i costi maturati per la sim dati n° XXXXXX in seguito alla cessazione della linea n° XXXXXX:

• per la fattura n XXXXXX (Allegato 4 - XXXXXX) si emetteva NDC parziale di € 13,15 iva inclusa (Allegato 5 - NDC fattura XXXXXX);

• per la fattura n FXXXXXX (Allegato 3 - FXXXXXX) si emetteva NDC parziale di € 16,98 + € 42,58 internet 50 + € 22,00 contributo disattivazione per un totale di € 81,56 iva inclusa (Allegato 6 - NDC fattura FXXXXXX);

• per la fattura n FXXXXXX (Allegato 7 - FXXXXXX) si emetteva NDC parziale di € 16,98 +30,00 internet 50 per un totale di € 46,98 iva inclusa (Allegato 8 - NDC fattura F2404747781);

• per la fattura n FXXXXXX (Allegato 9 - FXXXXXX) si emetteva NDC parziale di € 16,98 + 30,00 internet 50 per un totale di € 46,98 iva inclusa (Allegato 10 - NDC fattura FXXXXXX).

Si apriva, poi, pratica di prosieguo in attesa di emissione fattura successiva per storno canoni dal 1/4 al 30/4.

Per quanto riguarda la linea XXXXXX la stessa era cessata il 18/12/23 e non risulta alla scrivente convenuta essere stata effettuata, dall'istante, alcuna azione volta al recupero della stessa.

Si evidenzia che detta comunicazione era presente anche sulla fattura n° FXXXXXX emessa nel maggio 2023.

La stessa è altresì pubblicata sul sito istituzionale Windtre nella sezione https://www.windtre.it/windtre-informa/.

Come previsto dal codice delle Comunicazioni Elettroniche recepito dalla delibera 103/21/CIR la riattivazione della linea fissa poteva essere richiesta entro 60 gg.

Nelle more non perveniva alcuna richiesta di trasferimento numerazione verso altro OLO.

Pertanto, non potendosi più riattivare la linea si procedeva alla disattivazione della sim dati ad essa collegata n° XXXXXX che veniva espletata il 30.04.24.

La convenuta non intende negare la cessazione erronea della linea n° XXXXXX, difatti tutti gli aggiustamenti contabili sono stati operati con relativa emissione di NDC.

Inoltre, Wind XXX, nelle more del procedimento UG/XXXX/2024, a prescindere dalla fondatezza delle doglianze sin qui rappresentate, in ottica puramente conciliativa e a dimostrazione della propria buona fede, nella gestione ordinaria del proprio Servizio Clienti, dà atto di aver predisposto un bonifico di € 150,00, come indennizzo per la perdita della numerazione secondo quanto previsto da carta dei servizi. (Allegato 11– NDC).

Il seguente indennizzo veniva calcolato tenendo conto di ogni anno di precedente utilizzo.

Veniva poi completata la gestione amministrativa.

Difatti, era stata emessa fattura n° FXXXXXX (Allegato 12 - FXXXXXX) per cui si emetteva NDC parziale di € 16,98 + 30,00 internet 50 per un totale di € 46,98 iva inclusa (Allegato 13 - NDC Fattura FXXXXXX).

In data 07/05/2024 veniva siglato il mancato accordo prodromico al presente procedimento di definizione.

Si rappresenta che l'istante è titolare di altri prodotti fissi e mobili per cui non si procede ad una ricostruzione non essendo oggetto di doglianza.

La situazione contabile dell'istante è regolare.

Preme in primis sottolineare come non sia stato il solo comportamento della scrivente convenuta, ma anche l'inerzia dell'istante, ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind XXX.

L'utenza oggetto di doglianza, come da ricostruzione effettuata, è stata cessata sui nostri sistemi a seguito di un'errata imputazione da parte della Convenuta.

In ottemperanza al D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021, recepito dalla delibera 103/21/CIR attuata dalla delibera 8/22/CIR, è fatta salva la possibilità del mantenimento del numero cessato secondo quanto previsto dall'art 4 comma 1:

"Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato (…)."

Tale possibilità è riportata anche sul sito istituzionale Wind XXX nella sezione https://www.windtre.it/windtre-informa/:

"al fine del recupero del numero cessato in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato con Wind XXX, Il Cliente ha il diritto ex articolo 98-octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021) di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto".

Bisogna, quindi, far rilevare che il Cliente è stato altresì informato tramite avviso in fattura di questa possibilità, ma vi ha nei fatti rinunciato.

Uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa) è l'interesse, rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee

guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Per mera completezza difensiva, inoltre, la convenuta evidenza che il sig. XXX non ha presentato alcun procedimento d'urgenza GU5 volto a richiedere la riattivazione dell'utenza.

Sul punto è bene richiamare la recentissima Delibera 3/2024 del Corecom Piemonte:

"Peraltro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea".

Ancora la Delibera 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5

"[…] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verifichino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza […]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, […] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo […]".

Da quanto fin d'ora rappresentato e provato, risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della parte istante nei confronti di Wind XXX e del recupero della numerazione in generale.

Appare, a questo punto, innanzitutto doveroso porre all'attenzione del giudicante circa le pretese attoree che risultano del tutto infondate, e per niente circostanziate e sull'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante.

Passando alle richieste dell'istante:

richieste restitutorie per la cifra di € 46,98.

Per quanto attiene alla NDC di € 46.98 riconosciuta a maggio 2024 si riporta di seguito print di dettaglio di FARC da cui si evince che la NDC è stata utilizzata a storno parziale della fattura n. FXXXXXX emessa il 22.04.24 con scadenza il 22.05.24, originariamente emessa per € 68.17 e saldata dall'utente per la sola differenza di € 21.19.

richieste indennitarie:

1) attivazione profilo tariffario non richiesto (linea n. XXXXXX).

Si fa presente che nel caso di specie non ci troviamo di fronte alla casistica su menzionata, essendo i costi maturati in seguito alla disdetta della linea fissa con la conseguente perdita della promozione convergente.

Del resto, come documentato, tutti gli importi relativi alla predetta numerazione mobile sono stati stornati.

In ogni caso resta inteso che l'indebita fatturazione, sempre se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o lo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT.

Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Più in particolare, da consolidato orientamento Agcom (si vedano le delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR), la fattispecie dell''attivazione di servizi non richiesti' si riferisce specificamente all'ipotesi in cui l'operatore procede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento.

Per tale ragione, secondo l'Autorità:

"a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti" (delibera Agcom n. 84/14/CIR).

Comunque, si evidenzia che la scrivente Convenuta ha immediatamente provveduto, in costanza della procedura conciliativa, a stornare tutti i canoni maturati per la sim dati oggetto di doglianza.

Ragion per cui deve dichiararsi in merito la cessata materia del contendere.

2) cessazione amministrativa dell'utenza (linea n. XXXXXX).

Per gli indennizzi richiesti ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento ai sensi della delibera n. 347/18/CONS, non ci troviamo nella fattispecie in esame in quanto la cessazione non avveniva per motivazioni amministrative bensì per un'erronea lavorazione sui sistemi della scrivente della linea XXXXXX che trova il suo soddisfacimento con l'applicazione dell'art. 10 comma 1.

In ogni caso, come si dimostrerà in seguito, si è già provveduto al ristoro previsto dal predetto articolo.

Ciò precisato, si osserva che per l'indennizzo richiesto, l'art. 5 comma 1 non può trovare applicazione neanche per analogia secondo l'art. 13, comma 7, del cd. Regolamento indennizzi che recita:

"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento".

Come si evince dal chiaro disposto della norma ora riportata, presupposto perché possa applicarsi la fattispecie indennizzatoria dalla stessa prevista, è che l'operatore abbia posto in essere un inadempimento o un disservizio in pregiudizio dell'utente.

Come dimostrato, alcun inadempimento è d'ascriversi alla convenuta scrivente trovandosi nell'impossibilità della riattivazione della linea a seguito della cessazione erronea dell'utenza.

Laddove lo spettabile Corecom volesse comunque riconoscere l'indennizzo richiesto da parte istante, lo stesso, tenuto conto della buona fede della convenuta e dell'inerzia dell'istante, dovrà essere computato secondo equità.

Si ricorda che l'istante nulla ha fatto per recuperare la numerazione di cui contesta la disattivazione e contestuale perdita della stessa.

3) malfunzionamento della linea (linea n. XXXXXX).

La richiesta non risulta suffragata da alcun elemento di prova.

Come dimostrato in data 05/01/2024 il guasto lamentato in data 29/12/2023 è stato risolto e all'istante è stato inviato SMS di conferma.

Effettuata tale breve ricostruzione dei fatti, appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind.

Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind XXX - la circostanza che, oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale.

Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa.

Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, con il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate, il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza

dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti.

Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura che, ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia.

Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale (Allegato 14 - MISE).

Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale.

Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta.

Si sottolinea, inoltre, che, anche in questo caso, parte istante non ha effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio.

4) mancata/ tardiva risposta a reclami:

Atteso che la risposta al reclamo vi è stata, seppur tardiva, la scrivente convenuta in ottica di caring conferma che è in corso di riconoscimento l'importo di € 100,00 ossia il massimo previsto dalla carta dei servizi per i casi di specie (Allegato 15 - carta dei servizi)

5) perdita titolarità della numerazione (linea n. XXXXXX).

Circa quest'ultima circostanza, la scrivente convenuta ha già riconosciuto € 150.00, ma anche in questo caso, in ottica di caring, dà atto tuttavia che, a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, nelle more del presente procedimento, ha predisposto il riconoscimento dell'ulteriore importo di € 350.00 a completa soddisfazione delle richieste indennitarie dell'istante.

L'importo totale di € 450.00, riconosciuto per caring sia per la tardiva risposta che per la perdita della numerazione a copertura dei € 500.00 richiesti, verrà erogato tramite bonifico bancario sull'IBAN intestato all'istante, come già fatto in precedenza.

Si comunica a questo Ill.mo Corecom che il succitato rimborso non è ancora disponibile/visibile sui sistemi di Wind XXX, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione.

Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

La scrivente ha già provveduto a corrispondere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui si richiama il disposto dell'art. 2 comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi.

Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che gli indennizzi per perdita della numerazione di € 150,00, come massimale previsto da carta dei servizi, e un ulteriore importo di € 350,00 come integrazione di quanto previsto dalla delibera, delegittimano la richiesta di ulteriori pretese, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore.

6) applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite (linea n. XXXXXX)

In merito a questo punto, si ribadisce che nel caso di specie non ci troviamo di fronte alla casistica su menzionata, essendo i costi differenti maturati in seguito alla disdetta della linea fissa con la conseguente perdita della promozione convergente.

Si ricorda che tutti gli importi relativi alla predetta numerazione mobile sono stati stornati.

Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento ad ulteriori indennizzi e/o ristori.

La posizione contabile è regolare.

In rito, Wind chiede di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. La replica dell'istante

In data 23/10/2024, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore come segue.

"LINEE XXXXXX e XXXXXX

Si evidenzia che nella memoria datata 14 ottobre 2024 Wind XXX ha confermato l'integrale veridicità di quanto già riferito dall'istante nel suo scritto introduttivo intitolato "riassunto dell'occorso".

Si legge infatti nell'atto avversario (a pagine 3, 4, 5, 6 e 7) che

"In data 02/08/18 il cliente attivava presso negozio Wind XXX sim dati POST con numero XXXXXX in convergenza con la linea fissa. L'utenza fissa, XXXXXX, veniva attiva il 13/08/18 in accesso analogico e Abbonamento Internet ADSL – Sede VIA XXXXXX A BOLOGNA… In data 02/08/18 il cliente attivava presso negozio Wind XXXsim dati POST con numero XXXXXX in convergenza con la linea fissa. L'utenza fissa, XXXXXX, veniva attiva il 14/08/18 in accesso FTTH e Abbonamento Super Fibra – Sede VIA XXXXXX BOLOGNA… In data 07/11/23 perveniva una segnalazione da punto vendita con richiesta recesso/ disdetta del numero fisso XXXXXX. In data 08/11/23 veniva richiesta cessazione sim dati post XXXXXX, in convergenza con fisso XXXXXX. Veniva quindi imputato ordine di cessazione a 30 gg. In data 20/11/2023 veniva inviato sms di conferma ricezione richiesta disdetta per la linea XXXXXX. In data 07/12/2023 si cessava a sistema, come da richiesta, la sim dati post XXXXXX. Nel frattempo, erroneamente, era stata predisposta, in luogo della cessazione della numerazione XXXXXX, la cessazione dell'utenza XXXXXX che veniva successivamente espletata il 18/12/23. Il 19/12/23, in seguito alla cessazione della linea fissa XXXXXX, sulla sim dati XXXXXX, in convergenza, si disattivava l'opzione 100 giga gratuiti. La Sim dati era in convergenza con il fisso con opzione 100 Giga – WindFibra a costo 0 €. Con l'erronea cessazione della linea fissa ne scaturiva la disattivazione dell'opzione Giga illimitati e il passaggio conseguenziale all'offerta in Internet 50 Giga al costo di 30 euro mensili".

LINEA 3703114972

Nella memoria datata 14 ottobre 2024 (a pagine 7 ed 8) Wind XXX ammette soltanto che in data 29 dicembre 2023 vi è stata un'apertura di pratica di guasto su segnalazione dell'istante al 159, con ulteriore sollecito del cliente del 3 gennaio 2024. Secondo WindTre, la segnalazione fu poi chiusa come risolta il 5 gennaio 2024 e di ciò fu data comunicazione all'istante in pari data con SMS. A tale prospettazione avversaria l'istante replicherà infra (al n. 3).

RICHIESTA RESTITUTORIA AVANZATA DALL'ISTANTE

Verificato quanto sostenuto da controparte nella sua memoria, lo scrivente ne conferma la veridicità: effettivamente per il pagamento della fattura n. FXXXXXX del 22 aprile 2024 di € 68,17 alla scadenza del 22 maggio 2024 Wind XXX ha richiesto un addebito sul conto corrente dell'istante di soli € 21,19.

Dalla lettura dello scritto avversario si apprende che la nota di credito di € 46,98 è stata portata da Wind XXX a storno parziale della citata fattura.

L'istante, pur dando atto che Wind XXX ha così estinto il suo specifico debito, rileva che la compagnia telefonica precedentemente non gli aveva trasmesso alcuna specifica comunicazione al riguardo: l'avvenuta compensazione è stata esplicitata soltanto con la memoria difensiva.

DIRITTO

CON RIFERIMENTO ALLE SPECIFICHE RICHIESTE DI INDENNIZZI AVANZATE DALL'ISTANTE

1) attivazione profilo tariffario non richiesto (linea n. XXXXXX)

Asserisce controparte che "nel caso di specie non ci troviamo di fronte alla casistica su menzionata, essendo i costi maturati in seguito alla disdetta della linea fissa con la conseguente perdita della promozione convergente. Del resto, come documentato, tutti gli importi relativi alla predetta numerazione mobile sono stati stornati".

Il presupposto delle riportate deduzioni avversarie ("in seguito alla disdetta della linea fissa") è palesemente infondato: MAI l'istante ha dato disdetta della linea fissa XXXXXX, "abbinata" alla SIM dati n. XXXXXX.

Come ampiamente illustrato, ed ammesso anche da Wind XXX, la sua disattivazione consegue esclusivamente a fatto e colpa della compagnia telefonica.

Ne consegue che – con riferimento alla Sim dati n. XXXXXX – l'istante non ha in alcun modo innescato, ma ha soltanto subìto l'instaurazione da parte della convenuta di un servizio a pagamento, per di più a fronte di Gb mensili dimezzati.

Non appare fuori luogo riportare la definizione di "profilo tariffario" che compare sul sito dell'Istituto Treccani: Tipologia della tariffazione di un servizio che un cliente può scegliere tra quelle predisposte dal fornitore.

E' evidente la differenza tra il profilo tariffario originario (100 Gb mensili gratuiti) e quello attivato da Wind XXX a far data dal 19 dicembre 2023 (50 Gb mensili al costo di € 30,00): si tratta – ripetita iuvant – di un nuovo profilo tariffario non richiesto dall'istante né in alcun modo indotto da suoi comportamenti.

Nè giova – per essere ritenuti non obbligati alla corresponsione dell'indennizzo richiesto dall'istante e previsto dal Regolamento – aver rimborsato quanto indebitamente preteso ed ottenuto per tale causale.

Invece, rileva soltanto la circostanza che la compagnia telefonica ha attivato ed applicato all'utente un profilo tariffario da lui non richiesto.

A far data dal 19 dicembre 2023, e fino al 30 aprile 2024, con riferimento alla linea XXXXXX Wind XXX ha richiesto un corrispettivo non dovuto di € 30,00 mensili.

Ai sensi dell'art. 9, secondo comma, e dell'art. 13, primo comma, del Regolamento a far data dal giorno del reclamo (e quindi dal giorno 8 gennaio 2024, data in cui l'utente ha trasmesso la sua prima PEC) e fino al 30 aprile 2024 l'istante ha diritto ad un indennizzo giornaliero di € 2,50.

Il numero dei giorni intercorrenti tra dies a quo e dies ad quem è di 113; pertanto: € 2,50 x 113 = € 282,50.

2) cessazione amministrativa dell'utenza (linea n. XXXXXX)

Le argomentazioni di controparte sul punto sono prive di pregio: la cessazione dell'utenza in questione è univocamente ed esclusivamente riferibile agli uffici amministrativi Wind XXX che hanno "lavorato" il recesso dell'istante relativo al numero fisso XXXXXX così negligentemente da disattivare in sua vece tutt'altra linea: la n. XXXXXX.

La convenuta inserisce in tale capitolo anche considerazioni relative alla perdita della numerazione cui si replicherà infra (al n. 5); circa le ulteriori deduzioni avversarie sul punto (sia quelle contenute nelle pagine 11, 12, 13 sia quelle di pagine 15, 16, 17) l'istante respinge ogni appunto di comportamento omissivo colposo: con PEC in data 8 gennaio 2024 segnalò a Wind XXX l'occorso ed intimò alla compagnia telefonica il riallaccio della linea; reiterò poi tale richiesta attraverso – almeno – le seguenti telefonate al call center 159, salvo altre:

• 11 gennaio 2024 ore 15:56, codice telefonata LT41OQ

• 17 gennaio 2024 ore 10:27, codice telefonata ND86IR

• 26 gennaio 2024 ore 16:39, codice telefonata NN96LL

• 05 febbraio 2024 ore 16:20, codice telefonata NA69IZ

In data 20 febbraio 2024 trasmise poi ulteriore PEC a Wind XXX, ove, tra l'altro, richiamò il contenuto della precedente PEC 8 gennaio 2024.

Il tutto, senza alcun fattivo riscontro da parte dell'operatore.

Nè ha pregio lamentare la mancata attivazione da parte dell'XXX di uno specifico procedimento d'urgenza contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom: proprio in tale atto introduttivo si legge che l'istante rinunciava a richiedere ulteriormente il ripristino della rete fissa XXXXXX; infatti la richiesta di indennizzo ha come dies ad quem esattamente la data della presentazione dell'istanza di conciliazione (15 aprile 2024).

Qualora, ma solo per mera ipotesi accademica, si volesse accedere alla prospettazione di controparte, si dovrebbe paradossalmente concludere che l'operatore che abbia disattivato immotivatamente una linea telefonica non abbia altri indennizzi da corrispondere se non quello relativo all'eventuale perdita del numero: la circostanza che un utente sia rimasto per giorni, settimane, mesi senza servizio telefonico attivo, pur denunciando ripetutamente il relativo disservizio, secondo Wind XXX sarebbe inidonea a giustificare uno specifico ed autonomo ristoro!

I profili da indennizzare sono duplici: voce e banda dati ultralarga (fibra).

L'utenza è stata indebitamente disattivata da Wind XXX il 18 dicembre 2023; dopo aver ripetutamente richiesto la sua riattivazione (cfr. PEC da Oliverio a Wind XXX in data 8 gennaio 2024 e 20 febbraio 2024), l'istante vi ha rinunciato soltanto con l'istanza di conciliazione (presentata il 15 aprile 2024).

Gli indennizzi andranno perciò calcolati su 119 giorni.

Pertanto:

- servizio voce (art. 5, comma 1, Regolamento): € 7,50 x 119 = € 892,50

- servizio internet "fibra" (art. 5, comma 1, ed art. 13, comma 2, Regolamento): € 7,50 + 1/3 = € 10; € 10,00 x 119 = € 1.190,00

3) malfunzionamento della linea (n. XXXXXX)

A far data dal 20 dicembre 2023 circa tale linea cominciò ad evidenziare diffusi disservizi, consistenti

• in uscita: nella comparsa sul display del cellulare dell'istante della frase "chiamata in corso" senza che ad essa fosse correlato alcun trillo, con – dopo qualche secondo – la comparsa sul display della frase "chiamata terminata";

• in entrata: nel mancato avviso sonoro della telefonata in arrivo;

• in entrata ed in uscita: in una pessima qualità audio, con continue interruzioni delle parole percepite sia da parte dal chiamante che da parte del ricevente.

Ciò avveniva in modo casuale, ma ripetuto frequentemente nel tempo.

Non è affatto vero ciò che assume controparte, e che cioè "in data 05/01/2024 il guasto lamentato in data 29/12/2024 è stato risolto"; è invece vero che Wind XXX inviò all'istante non uno ma due sms, in due giorni diversi, chiedendo conferma dell'avvenuta risoluzione del disservizio ed entrambe le volte l'XXX fornì risposta negativa.

Le doglianze a Wind XXX circa la persistenza di tale disservizio furono espresse dall'istante non soltanto con le telefonate al call center 159 del 29 dicembre 2023 e del 3 gennaio 2024, ammesse da controparte, ma anche nel corso delle seguenti ulteriori telefonate al call center 159, durante le quali l'utente vuoi in via principale vuoi in via incidentale denunciò sempre la mancata soluzione del guasto e sollecitò una sua definitiva riparazione:

- 04 gennaio 2024 ore 14:29, codice telefonata LN52CI
- 05 gennaio 2024 ore 11:05, codice telefonata LN34QD
- 11 gennaio 2024 ore 15:56, codice telefonata LT41OQ
- 17 gennaio 2024 ore 10:27, codice telefonata ND86IR
- 26 gennaio 2024 ore 16:39, codice telefonata NN96LL
- 05 febbraio 2024 ore 16:20, codice telefonata NA69IZ

Tutte le deduzioni contenute a pagine 18 e 19 della memoria avversaria – tendenti ad illustrare l'insussistenza dell'obbligo da parte delle compagnie telefoniche di garantire alle utenze mobili la totale copertura territoriale dei loro servizi – nel caso di specie sono totalmente inconferenti.

Nel periodo in cui lamentò i citati disservizi l'istante non si trovava in luoghi geograficamente marginali del territorio nazionale; egli rimase invece stabilmente all'interno del territorio del Comune di Bologna e restò prevalentemente presso la sua abitazione e le zone ad essa limitrofe.

Come chiunque conosce Bologna ben sa, il civico n. XXXXXXX – ove l'utente risiede – si trova nel pieno centro cittadino, ad una distanza di meno di 200 metri da Piazza Maggiore.

Pertanto, le argomentazioni di Wind XXX potrebbero in ipotesi attagliarsi ad inefficienze che si manifestino in aree periferiche del territorio nazionale, orograficamente sfavorite e scarsamente abitate, non certo ad un malfunzionamento protratto nel tempo del servizio di telefonia mobile nel centro di Bologna!

Rileva controparte (a pag. 19, in calce) che l'utente “non ha effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza”.

Ciò è sicuramente vero, ma trova la sua spiegazione preliminarmente nella fiducia che l'istante nutriva verso la compagnia telefonica, di cui era cliente dal lontano 1997.

Egli inizialmente non poteva credere che la “sua” compagnia non si sarebbe celermente attivata per eliminare i lamentati disservizi, che peraltro erano identici a quelli

che si stavano contemporaneamente manifestando sull'altra sua linea mobile (n. XXXXXXX), sempre gestita da Wind XXX.

Preso atto della mancata rapida soluzione per entrambe le linee del segnalato malfunzionamento, per non restare senza neppure una linea mobile funzionante in data 8 gennaio 2024 trasferì il n. XXXXXX ad altro operatore: subito dopo il trasferimento, tale linea funzionò senza difetti.

Nel contempo, continuò a confidare in un ripristino da parte di Wind XXX della normale funzionalità della linea mobile n. XXXXXX, e nel contempo a sollecitarlo più volte: inutilmente.

A tal punto, preso atto che la sua originaria fiducia nella compagnia telefonica era davvero mal riposta, anziché iniziare un contenzioso con Wind XXX che – seppure radicato con procedimento d'urgenza – avrebbe richiesto tempi non brevi e dispendio di energie, preferì trasferire anche la rete mobile n. XXXXXX presso altro operatore.

Dopo qualche ora la "migrazione" era avvenuta e col nuovo operatore la linea riprese a funzionare senza difetti.

Tra il giorno della segnalazione del guasto ed il giorno della "migrazione" ad altro operatore intercorrono almeno 50 giorni.

Ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento, spetta un indennizzo di € 3 al giorno.

Pertanto: € 3 x 50 = € 150,00.

4) mancata/ tardiva risposta a reclami

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, commi 1 e 2, e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento la convenuta è tenuta a corrispondere all'istante € 130,00 a titolo di indennizzo, al posto dell'importo di € 100,00 graziosamente promesso nella sua memoria da Wind XXX "a titolo di caring" in forza di quanto previsto dalla propria "Carta dei Servizi", nella specie inapplicabile poiché meno favorevole per l'utente rispetto all'indennizzo previsto dal Regolamento.

Ed infatti: il primo reclamo scritto dell'istante è datato 8 gennaio 2024; la prima risposta di Wind XXX è del 16 aprile 2024.

Tolti i primi 45 giorni, il residuo ritardo indennizzabile è di 52 giorni.

Ai sensi dell'art. 12 del Regolamento: € 2,50 x 52 = € 130,00

5) perdita titolarità della numerazione (linea n. XXXXXX)

Per tale causale l'utente ha dato atto di aver già ricevuto da controparte l'importo di € 150,00 ed ha richiesto un residuo indennizzo, a saldo, di ulteriori € 350,00.

Ciò perché, ai sensi dell'art.10 del Regolamento, spetta all'utente un indennizzo di € 100,00 all'anno, e quindi – nella specie – € 500,00 (= € 100,00 x 5 anni).

Per tale causale Wind XXX ha già corrisposto spontaneamente all'utente un importo di € 150,00.

Residua pertanto un indennizzo di € 350,00 (= 500,00 – 150,00).

Nella sua memoria Wind Tre ha asserito che "ha predisposto il riconoscimento dell'ulteriore importo di € 350,00 a completa soddisfazione delle richieste indennitarie dell'istante".

Soltanto l'effettiva erogazione del citato importo da parte della compagnia telefonica comporterà la cessazione della materia del contendere con riferimento a tale specifica causale.

6) applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/ pattuite (linea n. XXXXXXX)

Anche con riferimento a tale punto, Wind Tre persevera nel sostenere che "nel caso di specie non ci troviamo di fronte alla casistica su menzionata, essendo i costi differenti maturati in seguito alla disdetta della linea fissa con la conseguente perdita della promozione convergente. Si ricorda che tutti gli importi relativi alla predetta numerazione mobile sono stati stornati".

Ancora una volta l'istante è costretto ad evidenziare che il presupposto delle riportate deduzioni avversarie ("in seguito alla disdetta della linea fissa") è palesemente infondato: MAI l'utente ha dato disdetta della linea fissa XXXXXX, "abbinata" alla SIM dati n. XXXXXX.

Come ampiamente illustrato, ed ammesso anche da Wind XXX, la sua disattivazione consegue esclusivamente a fatto e colpa della compagnia telefonica.

Ne consegue che – con riferimento alla Sim dati n. XXXXXX – l'istante non ha in alcun modo innescato, ma ha soltanto subìto l'instaurazione da parte della convenuta di un servizio a pagamento, per di più a fronte di Gb mensili dimezzati.

L'accordo originariamente pattuito inter partes prevedeva che la SIM dati n. XXXXXX fruisse mensilmente di 100 Gb gratuiti; inopinatamente a far data dal 19 dicembre 2023 Wind XXX ha applicato unilateralmente condizioni contrattuali diverse da quelle su cui si era formato l'accordo delle parti: la compagnia telefonica ha preteso il pagamento di € 30,00 mensili e nel contempo ha ridotto i Gb mensili da 100 a 50.

Si ribadisce si è trattato di un'iniziativa unilaterale della compagnia telefonica, senza che l'istante abbia avuto in ciò alcun ruolo.

Per il calcolo del valore della riduzione dei Gb, può soccorrere proprio il valore attribuito da Wind XXX ai residui 50 Gb: € 30,00 mensili.

Adottando tale parametro, e con riferimento ai 13 giorni di dicembre 2023 ed ai quattro mesi interi del 2024, l'indennizzo è pari ad € 132,58 …".

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione.

Ne consegue l'irricevibilità di quanto depositato sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento (contestualmente alla quale l'Ufficio rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati, in base a cui redigere la propria memoria difensiva), sia con le repliche all'operatore.

Tale specifica fase va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento, mentre nei successivi 20 giorni tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica).

Diversamente, potendo allegare ulteriore documentazione (a maggior ragione di materiale che aveva in disponibilità già al momento della presentazione dell'istanza), l'istante andrebbe ad avvalersi di più momenti di difesa, mentre l'operatore si gioverebbe invece della sola fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, delibere Corecom Abruzzo n. 32/2020, Umbria n. 22/2021, Emilia-Romagna n. 11/2023).

Parimenti irricevibili risultano le repliche di parte istante prodotte oltre il predetto termine di 20 giorni.

Viene poi respinta l'eccezione d'inammissibilità della presente istanza avanzata da parte resistente in quanto del tutto generica e priva di qualsiasi allegazione a sostegno.

Si rappresenta inoltre che in sede di udienza di discussione (come da verbale a fascicolo con protocollo n. XXXXXX del 14/11/2024) l'istante ha dichiarato sia di aver ricevuto la somma di euro 350,00 - a completa soddisfazione della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione (punto 5) - sia di voler rinunciare alla sua richiesta di

indennizzo per tardiva/mancata risposta a reclami (punto 4) avendo già ricevuto un importo spontaneamente erogato da Wind pari ad euro 100,00.

Ne consegue che la presente disamina verterà sui rimanenti punti 1), 2), 3) e 6) indicati nelle richieste dell'istante.

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono parzialmente accolte nei termini che seguono.

Le richieste di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto (di cui al punto 1) e per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate (di cui al punto 6) vengono respinte sul comune presupposto che i disservizi de quibus siano da ricondurre nell'alveo della indebita fatturazione che, in quanto tale – per costante orientamento dell'Autorità - esclude il riconoscimento dell'indennizzo perché non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis, delibere Corecom Toscana n. 105/2022, Corecom Lazio n. 426/2023).

La richiesta di indennizzo per cessazione amministrativa dell'utenza di cui al punto 2) viene accolta, dovendosi riconoscere all'utente un indennizzo per ogni giorno di indebita disattivazione della linea qualora, come nel caso di specie, questa sia stata disposta per errore dell'operatore (v. Corecom Lazio, delibera 12/2010).

In base a tanto, Wind liquiderà all'istante, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'importo di complessivi euro 2.082,50 in relazione al periodo di 119 giorni che va dal 18 dicembre 2023 al 15 aprile 2024, sia per il servizio voce (euro 7,50 per 119 giorni = euro 892,50) che per il servizio dati fornito su banda ultra-larga (euro 7,50+1/3 per 119 giorni = euro 1.190,00).

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea di cui al punto 3) viene accolta come segue.

Risulta pacifica tra le parti la segnalazione di disservizi, rispetto a cui l'operatore ha dichiarato che "… Come dimostrato in data 05/01/2024 il guasto lamentato in data 29/12/2024 è stato risolto e all'istante è stato inviato SMS di conferma".

Va tuttavia evidenziato come l'utente abbia replicato non solo negando la risoluzione del guasto (e che "Wind XXX inviò … non uno ma due sms, in due giorni diversi, chiedendo conferma dell'avvenuta risoluzione del disservizio ed entrambe le volte l'Oliverio fornì risposta negativa") ma indicando, a dimostrazione della persistenza del disservizio, i codici identificativi delle ripetute segnalazioni telefoniche rivolte al call center 159 a partire dal 3 gennaio 2024.

A fronte di tale assunto, l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a dimostrare il corretto funzionamento del servizio o che le chiamate ricevute avessero un oggetto diverso da quello riferito dall'istante.

Come noto, qualora sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando sul debitore la prova dell'esatto adempimento quale fatto estintivo della propria obbligazione (v. Corecom Umbria, delibera n. 32/22).

In base a tanto, ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'operatore liquiderà l'importo di complessivi euro 150,00 in relazione al periodo di 50 giorni che va dal 3 gennaio 2024 (data del primo reclamo tracciato) al 23 febbraio 2024 (data del passaggio ad altro operatore).

Su tutte le somme oggetto di indennizzo l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a liquidare all'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 2.082,50 (duemilaottantadue/50) ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 150,00 (centocinquanta/00) ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. Wind XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 18/12/2024

Firmato digitalmente

PER IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca

IL VICEPRESIDENTE

Giorgio Tonelli