



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 126/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAETA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 378/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 del 5 marzo 2014 del Sig. Gaeta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche n. 095.553xxx e n. 095.7160xxx, ha contestato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. l'arbitraria cessazione del servizio, con successiva perdita della titolarità della numerazione business 095.553xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 7 marzo 2013 inviava all'operatore comunicazione di disdetta dell'utenza n. 095.7160xxx, tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti e reclami, l'operatore non dava seguito alcuno alla richiesta dell'utente;
- b. in data 10 ottobre 2013, in assenza di preavviso e senza che l'utente ne facesse richiesta, veniva inspiegabilmente interrotto il servizio sull'utenza n. 095.553xxx;
- c. nel gennaio 2014 l'operatore comunicava all'istante che aveva perso la titolarità della numerazione 095.553xxx, a lui assegnata per oltre 34 anni.

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

- i. l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 10 ottobre 2013 al 12 gennaio 2014;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami in riferimento al periodo 9 maggio 2013-12 gennaio 2014;
- iii. l'indennizzo per la perdita della titolarità del numero assegnato all'utente da 34 anni;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi indiziari emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto sub i), in via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

*(negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha depositato documentazione di dettaglio inerente l'utenza telefonica in epigrafe, attestante la regolarità e continuità del servizio, né ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente all'interruzione della fornitura avvenuta in riferimento all'utenza n. 095.553xxx. Pertanto, la responsabilità del disservizio contestato dall'istante non può che essere addebitata al fornitore del servizio. In relazione a tanto, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 1.410,00 (15,00 euro per 94 giorni), calcolati per il periodo compreso dal 10 ottobre 2013 al 12 gennaio 2014.*

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto sub ii), pertanto l'operatore, limitatamente al periodo 24 ottobre 2013 (data in cui risulta in atti inviato il primo reclamo) - 21 gennaio 2014 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al Co.re.Com. Sicilia), dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* per un totale di euro 89,00 (1 euro per 89 giorni).

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto sub iii) in quanto l'utente, per sua stessa ammissione, di fatto non ha perso la titolarità della numerazione, benché il servizio sulla risorsa numerica di interesse venga fornito da altro operatore.

Per quanto sopra esposto, le richieste dell'istante sono da accogliere limitatamente: al riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione del servizio, per il periodo 10 ottobre 2013-12 gennaio 2014, nella misura di euro 1.410,00, computati come sopra; al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta a reclamo, nella misura di euro 89,00, computati come sopra.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Gaeta nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Gaeta, a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.410,00 (*millequattrocentodieci/00*), a titolo di indennizzo relativamente all'interruzione del servizio, avvenuta dal 10 ottobre 2013 al 12 gennaio 2014, computato ai sensi dell'articolo 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS;

ii. euro 89,00 (*ottantanove/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo in relazione al periodo al periodo 24 ottobre 2013 - 21 gennaio 2014, computato ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

5. 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

Roma, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani