

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /Wind Tre XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *in sostituzione del Dirigente della struttura di assistenza al Comitato dott. Luciano Moretti*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 200, n. 10);

VISTO l' "*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 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*";

VISTA l'istanza n. GU14 n. 27 del giorno 18 gennaio 2016 con cui la società XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della

controversia in essere con la società Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX, di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* su utenze fisse e mobili con l'operatore Wind, lamenta la ritardata attivazione delle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX, l'interruzione del servizio ADSL e voce su tutte le utenze fisse collegate al contratto, nonché la ritardata attivazione del cambio di profilo tariffario sulle utenze mobili n. 335 7213XXX, n. 345 5770XXX, n. 340 9825XXX, n. 346 8748XXX, n. 393 4507XXX, n. 346 8748XXX e n. 340 5809XXX.

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

- sottoscriveva un contratto con Wind per l'erogazione dei servizi mobili (su sette numerazioni mobili) e quattro numeri fissi. Per quanto attiene i servizi voce e ADSL su rete fissa, il contratto prevedeva l'attivazione sulle numerazioni 050 554XXX e 050 554XXX, richieste in portabilità, e una nuova linea ISDN con il relativo aggiuntivo;

- una volta avvenuta l'attivazione delle parte "fissa" del contratto, constatava il funzionamento di una sola utenza, anziché delle quattro concordate (1 linea ISDN più le due 2 analogiche); nonostante le numerose segnalazioni al servizio clienti n. 1928, il disservizio non veniva risolto;

- già dalla prima fase dell'attivazione, constatava l'interruzione totale dei servizi che perdurava per alcuni giorni, causando danni importanti per l'interruzione delle comunicazioni con i clienti ed il tribunale;

- richiedeva, infine, un adeguamento dei piani tariffari relativi alle utenze mobili, ma la variazione veniva effettuata solo a distanza di tre mesi dalla richiesta.

In data 4 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- i) *"il riconoscimento dei danni arrecatici in seguito al malfunzionamento della linea e della rete"*;
- ii) la restituzione delle *"penali addebitate e i canoni delle fatture in oggetto"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind, in data 19 febbraio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale, preliminarmente, ha rappresentato, tra l'altro, quanto di seguito esposto.

Per quanto attiene le utenze mobili collegate al contratto, la società Wind ha dedotto che:

- “in data 07/08/2012 l’agenzia xxx (...) inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva l’attivazione di 12 SIM Voce in portabilità n. 3405809XXX 3455770XXX con listino One Mobile L, n. 3468748XXX 3934507XXX 3470186XXX 3409825XXX 3456577XXX 3409825XXX 3409825XXX 3468748XXX 3288511XXX con listino One Mobile M, n. 3357213XXX con listino One Mobile XL e 1 SIM Dati 3277064XXX con listino Internet Evo. Alle sim venivano associati 13 terminali, di cui 2 Blackberry 9320, 1 Blackberry Bold 9790, 9 Blackberry 8520 e 1 Huawei E5331 Wi-Fi. Le sim sono state attivate in data 10/08/2012 e la portabilità veniva evasa in data 14/08/2012. Mentre i terminali venivano attivati e consegnati in data 27/08/2012. (Allegati 1 e 2)”;

- in data “12/08/2013 veniva notificata a sistema richiesta di cessazione per migrazione verso altro gestore per le sim 3409825XXX 3405809XXX 3468748XXX 3468748XXX 3409825XXX 3455770XXX 3288511XXX”.

Per quanto attiene le utenze fisse collegate al contratto, la società Wind ha dedotto che:

-“in data 13/08/2012 l’agenzia XXX (...) inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva l’attivazione di 2 linee fisse analogiche (scenario LA – Linea Attiva) in portabilità e 1 nuova linea ISDN + ADSL con listino One Company Office. In data 14/09/2012 venivano attivate l’ADSL 9950222169, la nuova linea ISDN n. 0505201XXX e linea voce aggiuntiva n. 0505200XXX, mentre in data 28/09/2012 venivano attivate le linee analogiche richieste in portabilità con i n. 050 554XXX 050 554XXX(Allegati 3 e 4)”;

- in data “19/04/2013 veniva tracciata a sistema prenotifica NP Pura (Number Portability) per le linee 050554XXX 050554XXX”;

- in data “03/05/2013 veniva tracciata a sistema notifica di espletamento NP Pura (Number Portability) per le linee 050554XXX 050554XXX. Le linee venivano cessate in data 06/05/2013”;

- in data “28/09/2012 il cliente contattava il Servizio Clienti e richiedeva di attivare il trasferimento di chiamata dal 050554XXX al 3405809XXX in quanto era impossibilitato a eseguirlo in maniera autonoma dato che possedevano solo telefoni IP. La richiesta veniva evasa in data 01/10/2012”;

- in data “01/10/2012 il cliente contattava il Servizio Clienti e richiedeva supporto nel collegamento tra IAD Wind e centralino cliente (...) tale segnalazione è stata chiusa nella stessa giornata dopo la riconfigurazione della linea”;

- in data “17/10/2012 il cliente contattava il Servizio Clienti e contestava impossibilità connettersi a internet. Il tecnico verificava che non c’era connessione in LAN. Si suggeriva al cliente di far verificare il cavo LAN dal loro tecnico”;

- in data “18/02/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti e affermava che la linea 050554XXX risultava occupata in ingresso e in uscita. Nell’effettuare le prove verso il numero 050554XXX il servizio funzionava correttamente: selezionando l’opzione desiderata, la chiamata veniva inoltrata correttamente”;

- in data “22/03/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti e comunicava che le linee 050554XXX e 050554XXX se in conversazione non si aveva la possibilità di effettuare un’altra chiamata nonostante fossero linee ISDN. Il cliente veniva contattato più volte ma senza successo. Si verificava che il problema lamentato dal cliente non sussisteva, pertanto la segnalazione veniva chiusa in data 25/03/2013. Da quanto sopra è emerso che il disservizio dipendeva da un cavo LAN e, pertanto, non imputabile a Wind. Gli unici reali disservizi lamentati dal cliente si sono verificati dal 18/02/2013 al 22/02/2013 e dal 22/03/2013 al 25/03/2013”.

Per quanto attiene al cambio tariffario richiesto sulle utenze mobili, la società Wind ha evidenziato che:

- in data “22/03/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti e richiedeva cambio piano verso il listino All Inclusive Business Unlimited Full Edition per la sim 3455770XXX e ampliamento di un terminale in promo Blackberry 970”;

- in data “05/04/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti e richiedeva cambio piano verso All Inclusive Business Unlimited Full Edition per la sim 3455770XXX + Blackberry Bold 9790 con cessazione del

precedente terminale associato. Veniva inoltrata modulistica, ma la richiesta non veniva evasa in quanto il modulo di cambio piano non veniva re inoltrato dal cliente”;

-in data “03/05/2013 il cliente contattava il Servizio Clienti e richiedeva cambio piano per le sim 3455770XXX 3357213XXX verso il listino All Inclusive Business Unlimited Top Full Edition e ampliamento di 2 telefoni BlackBerry Z10, per le sim 3934507XXX 3468748XXX 3405809XXX 3409825XXX 3409825XXX 3470186XXX 3468748XXX 3456577XXX 3288511XXX 3409825XXX verso il listino All Inclusive Business Smart Full Edition. Si inoltrava al cliente modulistica che il cliente re inoltrava controfirmata in data 14/05/2013. La richiesta veniva evasa in data 28/05/2013. (Allegati 5, 6 e 7)”.

L’operatore ha, infine, dedotto che:

-in data “10/04/2013 il credito inviava lettera di sollecito di pagamento”;

-in data “07/06/2013 e 01/08/2013 il credito inviava lettera di sollecito di pagamento”;

-in data “02/08/2013 il credito contattava il cliente per sollecitare il pagamento delle fatture insolute e comunicare la sospensione delle linee”;

- in data “09/09/2013 il credito procedeva alla sospensione delle linee fisse e mobili per morosità”;

- in data “20/09/2013 il credito inviava lettera di preavviso risoluzione contrattuale”;

-la società istante “presenta, alla data odierna un insoluto pari ad 5.375,30 €” e ha chiesto, nel caso di riconoscimento di eventuali indennizzi, “ex art. 1243 cc e ss, (...),di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile”.

4. Le richieste istruttorie integrative all’operatore Telecom Italia (Wholesale).

L’Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto integrazioni istruttorie ai sensi dell’art. 18 del Regolamento a Telecom Italia XXX (Wholesale) volte ad indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo agosto 2012 – gennaio 2016 sulle numerazioni 050 554XXX e 050 554XXX intestate a XXX, con particolare riferimento alla data di attivazione delle utenze medesime con l’operatore Wind, allegando le schermate “Pitagora” e/o schermate estratte dal sistema di “Customer Relationship Management” (“CRM”), il relativo tracciato record in formato .xml di tutte le fasi delle migrazioni e/o altra documentazione utile.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che, dal sistema Pitagora, risulta quanto segue:

*“Per il DN 050554XXX segue l’ordine di attivazione in NPG INFOSTRADA presente in Pitagora
In PITAGORA*

Ordine di Attivazione NPG INFOSTRADA

Data_ricezione_ordine 18/09/2012

Data_attesa_consegna 28/09/2012

Data_espletamento 28/09/2012

La data di attivazione richiesta è il 28/09/2012

*Per il DN 050554XXX segue l’ordine di attivazione in NPG INFOSTRADA presente in Pitagora
In PITAGORA*

Ordine di Attivazione NPG INFOSTRADA

Data_ricezione_ordine 18/09/2012

data_attesa_consegna 28/09/2012

data_espletamento 28/09/2012

La data di attivazione richiesta è il 28/09/2012”.

Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che, dal sistema CRM, risulta quanto segue:

“le numerazioni predette risultano entrambe intestate a XXX

Per il DN 050554XXX

In CRM 3.0

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE DI NPG SU NPG WELCOME

Data_ricezione_ordine 18/04/2013

Data_attesa_consegna 02/05/2013

Data_espletamento 02/05/2013

Ordine di CESSAZIONE NUMERAZIONE PORTATA DI NPG INFOSTRADA - AutoGenerato

Data_ricezione_ordine 16/04/2013

Data_attesa_consegna 02/05/2013

Data_espletamento 01/05/2013

Per il DN 050 554XXX

In CRM 3.0 (numero di ordini: 2)

Ordine di ATTIVAZIONE NORMALE DI NPG SU NPG WELCOME

Data_ricezione_ordine 18/04/2013

Data_attesa_consegna 02/05/2013

Data_espletamento 02/05/2013

Ordine di CESSAZIONE NUMERAZIONE PORTATA DI NPG INFOSTRADA - AutoGenerato

Data_ricezione_ordine 16/04/2013

Data_attesa_consegna 02/05/2013

Data_espletamento 01/05/2013

In allegato le schermate e i tracciati record in formato .xml delle fasi di migrazione”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis, con riferimento alla domanda sub i) volta a ad ottenere il “riconoscimento dei danni (...) in seguito al malfunzionamento della linea e della rete”, si osserva che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013), anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte (*ex multis* Delibera Agcom 26/17/CONS).*

Con specifico riferimento ai malfunzionamenti sulle utenze fisse evidenziati dalla parte istante, occorre precisare che verranno presi in esame unicamente i disservizi riferiti le utenze fisse, ossia le numerazioni 050 554XXX e 050 554XXX, esplicitamente menzionate nei formulari UG e GU14, nonché nella descrizione dei fatti delle istanze medesime. Si tratta delle cosiddette “*linee attive (LA)*” chieste in portabilità dalla società istante al momento della sottoscrizione del contratto, per le quali la medesima società lamenta la ritardata/mancata attivazione dei servizi.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'interruzione totale dei servizi sulle utenze fisse, sulla ritardata attivazione dei profili tariffari richiesti, nonché sulla ritardata portabilità delle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX.

Nel merito:

Sulla totale interruzione dei servizi voce e ADSL.

La società istante ha lamentato che, “*già dalla prima fase dell'attivazione, constatava l'interruzione totale dei servizi che perdurava per alcuni giorni*”, laddove l'operatore, nella propria memoria, ha riportato le segnalazioni ricevute evidenziando di aver risolto tempestivamente i disservizi.

La doglianza della società istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In generale giova richiamare il principio più volte applicato e riaffermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente (*ex multis* Delibera Agcom n. 47/14/CIR, n. 161/16/CIR, n. 5/17/CIR). Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR, 141/17/CIR). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie, non risulta che la parte istante abbia fornito indicazioni in merito all'intervallo temporale che ha interessato la totale interruzione dei servizi e che neppure abbia allegato le segnalazioni inoltrate al gestore. Di contro l'operatore, a fronte della contestazione della società istante, nella memoria versata in atti, ha richiamato le segnalazioni ricevute, rappresentando di aver risolto prontamente i disservizi; queste ultime dichiarazioni sono rimaste incontestate, in sede di memoria di replica da parte dell'utente.

Pertanto la richiesta della società istante non è meritevole di accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi dei malfunzionamenti lamentati (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla ritardata attivazione dei profili tariffari relativi alle utenze mobili.

La società istante lamenta che, con riferimento ad un cambio di profili tariffati relativi alle utenze mobili, l'operatore ha evaso la richiesta dopo circa tre mesi, laddove l'operatore ha dedotto che il ritardo nell'attivazione di quanto richiesto dall'utente è dipeso da un ritardo nell'invio della documentazione .

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento, stante, *in primis*, l'assoluta genericità della stessa, in quanto la contestazione è stata mossa senza indicare quali fossero i profili tariffari richiesti e, oltretutto, senza circoscrivere temporalmente la richiesta effettuata e senza allegare alcuna documentazione a supporto. Da parte sua, l'operatore Wind, nella propria memoria difensiva in atti, ha dedotto che le variazioni richieste sono state tempestivamente evase al ricevimento corretto della documentazione necessaria. Tale ricostruzione dei fatti risulta incontestata, atteso che la società istante non ha controdedotto alcunché in sede di memorie di replica.

Sulla ritardata portabilità delle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX.

La società istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio sulle due utenze, n. 050 554XXX e n. 050 554XXX, richieste in portabilità dal precedente operatore. Di contro l'operatore ha indicato che, in data 14 settembre 2012, veniva attivata "l'ADSL 9950222XXX, la nuova linea ISDN n. 0505201XXX e linea voce aggiuntiva n. 0505200XXX", mentre, "in data 28/09/2012, venivano attivate le linee analogiche richieste in portabilità con i n. 050 554XXX e 050 554XXX".

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In primis occorre specificare che trattasi di ritardata portabilità delle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX.

Al riguardo, va preliminarmente ricordato che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere anche in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro. In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente, ed in concreto, attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nella fattispecie in esame risulta agli atti, in particolare dalla memoria dell'operatore Wind, che, a fronte del contratto ricevuto dall'operatore medesimo in data 13 agosto 2012, che prevedeva la portabilità delle utenze fisse intestate alla società istante (n. 050 554XXX e n. 050 554XXX), ha attivato tali utenze in data 28 settembre 2012. Le richieste istruttorie confermano quanto dichiarato dall'operatore Wind, atteso che la portabilità delle utenze *de quibus* è stata espletata in data 28 settembre 2012.

L'operatore medesimo, dal canto suo, non risulta aver comunicato all'utente l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche nell'effettuazione della portabilità delle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento di detta obbligazione prevista dal contratto sottoscritto.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Wind, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata portabilità delle numerazioni *de quibus*.

L'istante ha, quindi, diritto alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità delle due utenze ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero complessivo di 23 giorni, intercorrenti dal 6 agosto 2012 (data di sottoscrizione

del contratto con la richiesta di portabilità delle utenze *de quibus*) e il 28 settembre 2012 (data di attivazione con l'operatore Wind delle due utenze), decurtati i 30 giorni, previsti dalla normativa di settore per l'espletamento della portabilità delle due numerazioni. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, della sopra citata Delibera, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio; l'indennizzo complessivo sarà, quindi, pari ad euro 480,00 (euro 10,00 *pro die* x 24 giorni x n. 2 utenze).

La parte istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione riferita alle utenze n. 050 554XXX e n. 050 554XXX emessa da Wind anteriormente al 28 settembre 2012 e successivamente al 2 maggio 2013, data di attivazione delle predette utenze con altro operatore, come risulta dalle schermate fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale) a seguito di specifica richiesta integrativa istruttoria. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto riferito a tali somme.

Pertanto, la domanda *sub i*) trova un limitato accoglimento esclusivamente in riferimento ai canoni previsti per le linee analogiche anteriormente al 28 settembre 2012 e successivamente al 2 maggio 2013.

Diversamente, per quanto riguarda la richiesta *sub i*), per la parte in cui è volta ad ottenere il rimborso/storno delle penali, la domanda non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, considerata la genericità della contestazione, non essendo specificati gli addebiti né il periodo temporale di riferimento (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 16 gennaio 2016 da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre XXX, che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 480,00 a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dei numeri 050 554XXX e 050 554XXX ai sensi dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS;
 - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione, inclusi i canoni, riferita alle utenze n. 050 554XXX, n. 050 554XXX emessa anteriormente al 28 settembre 2012 e successivamente al 2 maggio 2013, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto riferito a tali somme.

DELIBERAZIONE
n. 21 del 4 aprile 2018

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi