

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

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL 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";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 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 GU14 n. 202 del giorno 7 giugno 2016 il Sig. 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.

L’istante, titolare di un contratto residenziale con la società Wind, lamenta l’illegittima sospensione dei servizi sulla propria utenza n. 055 254XXX, nonché la cessazione unilaterale del contratto con conseguente perdita della numerazione medesima.

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

- era titolare, dall’11 aprile 2011, di un contratto con l’operatore Wind con piano tariffario “*Tutto Incluso*”;
- in data 3 marzo 2015, l’operatore sollecitava il pagamento della fattura n. 7921141845 del 13 dicembre 2014 con scadenza 12 gennaio 2015, fattura che aveva, invece, pagato in data 14 gennaio 2015;
- inoltrava, quindi, all’operatore tramite fax la ricevuta del pagamento effettuato recante il timbro dell’Ufficio postale, come concordato con il *call center*;
- in data 15 aprile 2015, riscontrava che “*il servizio Telefono+Internet*” era “*completamente sospeso*”, sebbene avesse inviato copia della ricevuta di pagamento;
- chiamava “*più volte il servizio di assistenza, chiedendo e ottenendo di inoltrare comunicazione a chi di dovere (...), auspicando di risolvere la questione, ma purtroppo senza successo*”; gli veniva promesso che sarebbe stato contattato da qualcuno per risolvere la questione, ma non riceveva alcuna comunicazione da parte di Wind;
- in data 15 maggio 2015 veniva cessato il contratto da parte dell’operatore;
- in data 22 maggio 2015 inviava un reclamo a mezzo fax con il quale, nel ricapitolare la vicenda, rinviava nuovamente la prova del pagamento della fattura n. 7921141845 del 13 dicembre 2014 e chiedeva il ripristino della propria utenza, attiva dal 1990.

Nell’ambito della procedura di conciliazione, in data 27 maggio 2015, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell’operatore Wind, al fine di ottenere il ripristino dei servizi sull’utenza *de qua*. In data 10 giugno 2015, quest’Ufficio emetteva in un provvedimento di non accoglimento dell’istanza medesima, atteso che la società Wind, con propria memoria, aveva dichiarato che “*l’utenza 055254XXX è stata cessata in data 15/05/2015 per sospetta frode. Essendo stata imputata a sistema una disattivazione senza rientro, l’utenza allo stato non è tecnicamente recuperabile/ riattivabile*”.

In data 14 aprile 2016 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 l'istante ha chiesto:

- i) il *“ripristino dei servizi sulla numerazione 055254XXX”*;
- ii) l'*“indennizzo “ex del. 73/11/CONS per (...) interruzione servizi voce e ADSL pari a 15,00 al giorno, dal 17/04/2015 fino alla data di riattivazione”*;
- iii) l'*“indennizzo “ex del. 73/11/CONS per (...) perdita della numerazione 055254XXX, detenuta da oltre 10 anni pari ad Euro 1.000,00, ove non fosse più recuperabile”*;
- iv) l'*“indennizzo “ex del. 73/11/CONS per (...) mancata gestione del reclamo del 04/03/2015, pari ad 1 Euro al giorno a partire dal 19/04/2015 fino alla data di conciliazione del 14/04/2015, pari a 300 Euro”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind, in data 8 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che la sospensione dell'utenza a partire dal 16 aprile 2016 era avvenuta *“per sospetta frode”*.

Al riguardo l'operatore ha precisato *“che l'ente frode, in data 07/04/2015, inviava al cliente il seguente SMS:*

“Gentile cliente, la informiamo che sono state riscontrate anomalie sul traffico della sua linea telefonica. la invitiamo pertanto a provvedere al pagamento della fattura nr. 7921 141845 di euro 70,82 sul ccp 42083204 intestato a Wind Telecomunicazioni XXX incassi, Via Lorenteggio 257 20152 Milano e ad inviare una copia del bollettino al fax 8009158691”.

L'operatore ha, inoltre, aggiunto che *“l'utente (...) in data 05/06/15, contattava il servizio clienti confermando di aver effettuato il pagamento richiesto; tuttavia, lo stesso non veniva regolarmente registrato sui sistemi WIND in quanto reputato di origine incerta”*.

In merito alla sospensione l'operatore Wind ha evidenziato che:

- *“Dalle verifiche effettuate (...) prima di sospendere la linea, aveva interessato Poste Italiane che in data 17/03/2015 dichiarava - come da lettera allegata - che le ricerche del versamento n. 100 del 14/01/15 non trovano riscontro nelle proprie scritture contabili. Successivamente, in data 20/04/15, veniva inviata la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, ed il successivo 15/05/2015 l'utenza veniva disattivata”*;
- *“l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Con nota del successivo 8 giugno, la convenuta confermava (...) che “l'utenza 055254XXX è stata cessata in data 15/05/2015 per sospetta frode. Essendo stata imputata a sistema una disattivazione senza rientro, l'utenza allo stato non è tecnicamente recuperabile/ riattivabile”*.

L'operatore, quindi, ha ribadito che *“la sospensione della linea è avvenuta legittimamente ai sensi e per gli effetti degli artt. 11.7 e 11.08 delle condizioni generali di contratto e dell'art. l'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS. L'art.11.7 statuisce che (..) potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. Infostrada garantirà in ogni caso le prestazioni previste all'art. 20.8. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, Infostrada si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti”*. In aggiunta, l'art. 1 1.8 conferma che *“Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro*

20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge". Mentre l'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS che recita "l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento".

L'operatore ha, infine, richiamato l'art 4.1 delle Condizioni Generali di Contratto sopracitate che enuncia: "Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne WIND da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio, dei servizi e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'offerta, quali – a titolo di esempio – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse Carte SIM di titolarità del Cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti all'articolo 6. 1. Nei casi indicati WIND si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela".

L'operatore Wind alla propria memoria ha allegato una lettera datata 17 marzo 2015 ad oggetto "esito versamento n. 100 del 14/01/2015 di € 70,82 (...)", con la quale l'ufficio postale aveva risposto all'operatore in merito al pagamento evidenziando che "le ricerche del versamento in oggetto sono risultate negative, in quanto i dati evidenziati non trovano riscontro nelle scritture contabili di Poste Italiane".

2. La replica dell'istante.

L'istante in data 8 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, per il tramite dell'Associazione XXX, con documentazione in allegato, nella quale ha respinto quanto affermato dall'operatore nella propria memoria e ribadito, in merito alla sospensione e cessazione per "sospetta frode", che: "il sig. XXX ha regolarmente e tempestivamente pagato in data 14/01/2015 la fattura n. 7921141845 di Euro 70,82, su bollettino postale prestampato e allegato alla fattura stessa (ricevuta di pagamento allegata all'istanza GU14). Tale bollettino riporta chiaramente il timbro dell'ufficio postale, apposto dagli apparecchi automatizzati di Poste Italiane al momento del pagamento. Detta ricevuta è stata più volte trasmessa a Wind tramite fax, PEC e mail. Ma il gestore ha comunque proceduto alla sospensione e poi alla cessazione senza rientro della numerazione del sig. XXX. Non è dato sapere se vi sia stato un errore di contabilizzazione da parte di Wind o un errore di trasmissione del pagamento da parte di Poste Italiane. Quel che è certo è che il sig. XXX ha effettuato il pagamento presso l'ufficio postale di Scandicci, come sempre aveva fatto prima, utilizzando il bollettino predisposto da Wind. Peraltro, né

Wind né Poste Italiane hanno sporto denuncia all'Autorità Giudiziaria contro il sig. Parisi, evidentemente ben coscienti che di loro errori, e non di frode, si trattava".

Con riferimento alla lettera di Poste Italiane datata 17 marzo 2015, l'istante ha rappresentato quanto segue:

"Solo a seguito del ricevimento della memoria cui oggi si replica, il gestore ha prodotto una lettera di Poste Italiane di oltre un anno fa (a firma del Cuas Firenze, datata 17/03/2015), con cui l'utente finalmente è riuscito a "smuovere" l'ufficio postale di Scandicci dove aveva effettuato il versamento. Come da nota rilasciata al sig. XXX in data 14/07/2016, che si allega alla presente replica, Poste Italiane dichiara quanto segue: per quanto riguarda il bollettino di Euro 70,82 del 14/01/2015 del Signor XXX, comunichiamo che la somma è stata accreditata sul c/c 42083204 in data 13/07/2016. Alla Wind è stata già recapitata una nostra lettera dove si spiegava l'accaduto e si comunicava l'avvenuto accredito della somma".

L'istante ha dunque dedotto di essere *"totalmente estraneo a qualsivoglia ipotesi di frode, ed infatti egli è chiaramente vittima di un disguido tra Poste Italiane e Wind"*.

Ha, infine, ribadito che *"La sospensione, avvenuta in data 16/04/2015, e successiva cessazione non sono state precedute da alcun preavviso né informazione corretta. Violazione dei principi di buona fede e leale collaborazione nei contratti. In memoria, Wind afferma che un non meglio specificato "ente frode" avrebbe inviato un sms al sig. XXX in data 07/04/2015. In detto messaggio, di cui peraltro non è stata fornita prova alcuna né il numero cui sarebbe stato inviato, si parla soltanto di "anomalie sul traffico della sua linea telefonica" e si invita l'utente a provvedere al pagamento della fattura n. 7921141845 e inviare copia della ricevuta ad un numero fax del gestore. Più volte, a seguito della sospensione dell'utenza, il sig. XXX inviava copia del bollettino pagato (...). Nessun elemento probatorio veniva però fornito alla parte istante, nonostante ne avesse fatto ripetutamente richiesta. Non era infatti dato sapere se effettivamente c'era stata una frode, di quale natura, oppure se si trattava di un'affermazione infondata del gestore a propria difesa. Il sig. XXX peraltro si è recato più volte presso l'ufficio postale dove aveva effettuato il pagamento, e veniva rassicurato che non vi era stata nessuna frode e che il versamento era andato a buon fine, come dimostrato dalla ricevuta di pagamento e dai sistemi informatici dell'ufficio stesso.*

Solo con la memoria cui oggi si replica, come sopra anticipato, l'utente è venuto a conoscenza ed ha preso visione di una missiva di Poste Italiane (Cuas Firenze, datata 17/03/2015), in cui viene riportato "esito negativo" in merito ad una richiesta di verifica del versamento da parte di Wind. Già questo dimostra la patente violazione da parte di Wind dei principi generali della leale collaborazione e della buona fede nei rapporti contrattuali. Nessuna sospensione e irreversibile cessazione avrebbe avuto luogo se Wind si fosse attenuta ad informare correttamente l'utente, che avrebbe così avuto modo di contribuire alla soluzione del problema riscontrato.

Wind di tutta evidenza considera la missiva del Cuas Firenze di Poste Italiane quale prova della "sospetta frode" e di conseguenza della legittimità della sospensione senza preavviso e cessazione irreversibile dell'utenza. Così non è!

Per prima cosa, poste Italiane non menziona alcuna frode. Ne consegue che la "sospetta frode" è tesi interamente immaginata da Wind, che ha ingiustamente e avventatamente ipotizzato e reagito ad un reato tanto grave quanto inesistente. Il sospetto di frode non poteva certo essere escluso a priori, ma è del tutto evidente che vi erano anche altre ipotesi ben più plausibili: problemi informatici o errori degli operatori di Wind e/o Poste Italiane. Invece, senza prova alcuna e sulla base di un "sospetto", Wind non solo ha proceduto alla sospensione senza preavviso, ma ha anche provveduto alla irreversibile cessazione della numerazione nelle more del contenzioso, provocando un danno ingiusto all'utente.

(...). In breve, Wind ha chiaramente agito prematuramente e sulla base di “sospetti” infondati, divenendo Wind stessa unica parte inadempiente nel rapporto contrattuale. Essa infatti è venuta meno ai principi generali della buona fede e leale collaborazione, laddove non ha subito informato (e anche preavvisato) il cliente del reale motivo della sospensione. (...) E’ del tutto evidente che Wind ha negligenemente proceduto non solo alla sospensione dell’utenza senza preavviso, ma ha poco dopo proceduto alla cessazione senza rientro, provocando un danno irreversibile all’utente, ovvero la perdita della numerazione detenuta da oltre 10 anni, sulla base di infondati sospetti”.

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.

Con riferimento alla domanda *sub i)* si evidenzia che la richiesta volta ad ottenere il “*ripristino dei servizi sulla numerazione 055254XXX*”, in quanto tale, esula dalle competenze dell’Autorità, perché connessa ad un obbligo di “*facere*” estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, poiché l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Sulla sospensione dei servizi sull’utenza n. 055 254XXX nel periodo 15 aprile – 15 maggio 2015.

L’istante lamenta la sospensione non preavvisata dei servizi sull’utenza *de qua*, nonostante l’avvenuto pagamento della fattura e l’invio al gestore della relativa ricevuta. L’operatore, di contro, ha dedotto la correttezza del proprio operato, ai sensi delle proprie condizioni generali di contratto e della normativa vigente, evidenziando che l’utenza è stata interrotta per “*sospetta frode*” e che il bollettino postale “*non veniva regolarmente registrato sui sistemi WIND in quanto reputato di origine incerta*”.

La richiesta dell’istante d’indennizzo *sub i)* per l’“*interruzione dei servizi voce e ADSL*” è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, attesa la contestazione dell’istante in merito alla sospensione non preavvisata dei servizi sull’utenza *de qua*, l’operatore ha evidenziato, da un lato, la morosità dell’istante dovuta ad un pagamento non correttamente pervenuto, dall’altro, ha anche prospettato la presenza di “*anomalie sul traffico*”. L’informativa resa all’utente mediante SMS in data 7 aprile 2015, infatti, fa riferimento a questa duplice motivazione, senza per altro far accenno ad una possibile sospensione amministrativa dei servizi:

“Gentile cliente, la informiamo che sono state riscontrate anomalie sul traffico della sua linea telefonica. la invitiamo pertanto a provvedere al pagamento della fattura nr. 7921 141845 di euro 70,82 sul ccp 42083204 intestato a Wind Telecomunicazioni XXX incassi, Via Lorenteggio 257 20152 Milano e ad inviare una copia del bollettino al fax 8009158691”.

In merito alle anomalie di traffico l’operatore ha richiamato che l’art 4.1 delle Condizioni Generali di Contratto, dove sono elencate le varie tipologie di fruizione non corretta del Servizio, che si verifica quando l’utente, per esempio, si avvale “*di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle opzioni*”. Il medesimo articolo puntualizza che “*Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS o*

chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevino chiamate/sms non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p)".

Tuttavia, nel caso di specie, l'operatore Wind si è limitato a dedurre che sull'utenza fissa dell'istante si erano verificate *"anomalie di traffico"*, ma non ha indicato alcun comportamento da parte del cliente, non conforme al contratto sottoscritto e/o in violazione del generale principio di buona fede.

Inoltre, l'operatore non ha dato adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso di sospensione amministrativa in conformità dell'art. 5, comma 1, del Regolamento. Si sottolinea al riguardo che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche avvenuta in sussistenza di insoluti sull'utenza, è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (*ex multis*, Delibera n. 66/16/CIR).

Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità dell'operatore Wind ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, detto operatore è responsabile in merito alla sospensione dei servizi fonia e ADSL sull'utenza *de qua*; pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Ne discende che l'istante, per i 30 giorni di sospensione dei servizi fonia e ADSL relativi all'utenza *de qua*, giorni decorrenti dal 15 aprile 2015 (data in cui l'operatore ha indebitamente sospeso il servizio) al 15 maggio 2015 (data in cui l'operatore ha cessato il contratto) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 450,00 (euro 7,5 *pro die* x 2 servizi x n. 30 giorni).

L'istante, relativamente ai servizi voce e ADSL erogati in relazione all'utenza n. 055 254XXX, ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (15 aprile-15 maggio 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sulla perdita della numerazione n. 055 254XXX.

La parte istante lamenta la cessazione unilaterale del contratto con conseguente perdita della titolarità della propria utenza attiva da oltre dieci anni, laddove l'operatore ne rivendica la legittimità sulla base delle Condizioni Generali di Contratto, evidenziando che *"l'utenza 055254XXX è stata cessata in data 15/05/2015 per sospetta frode"*. Il gestore ha altresì specificato che *"in data 20/04/15, veniva inviata la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale"*.

La richiesta dell'istante d'indennizzo *sub iii)* per la *"perdita della numerazione 055254XXX, detenuta da oltre 10 anni"* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Innanzitutto si richiama che, nell'ambito della procedura GU5, a seguito di richiesta dell'istante di ripristino della propria numerazione, l'operatore Wind aveva comunicato a quest'Ufficio che, *"essendo stata imputata a sistema una disattivazione senza rientro, l'utenza allo stato non è tecnicamente recuperabile/ riattivabile"*. Quanto all'asserita lettera di preavviso di cessazione contrattuale, emerge agli

atti che la medesima è stata inviata in data 22 maggio 2015 oltre la data, 15 maggio 2015, di cessazione unilaterale del contratto

Nel caso di specie risulta, dunque, che Wind abbia cessato l'utenza di cui trattasi senza che l'istante ne avesse fatto richiesta e senza preavviso, determinando per l'utente la perdita della titolarità del numero telefonico. In relazione a tanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, detto operatore è responsabile in ordine alla perdita del numero n. 055 254XXX e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Sul punto si richiama l'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, ai sensi del quale *“l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si evidenzia che l'istante ha dichiarato, ma non provato, di essere titolare dell'utenza n. 055 254XXX *“da oltre 10 anni”*. In assenza di tale prova, si determina il *dies a quo* nella data dell'11 aprile 2011, data a partire dalla quale l'utente ha dichiarato che la propria utenza era nella gestione di Wind, circostanza mai contestata dall'operatore e il *dies ad quem* nella data di presentazione dell'istanza di definizione, ossia il 7 giugno 2016.

Ne consegue che l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 500,00 (euro 100,00 per 5 anni di precedente utilizzo).

Sull'omessa risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 4 marzo 2015, laddove l'operatore ha dedotto la corretta gestione del cliente, con l'invio di una e-mail in data 5 giugno 2015.

La richiesta dell'istante d'indennizzo *sub iv)* per la *“mancata gestione del reclamo”* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Nel caso di specie risulta, agli atti, il reclamo dell'utente inviato a mezzo fax in data 22 maggio 2015, corredato della prova d'inoltro; non risulta, invece, il reclamo del 14 marzo 2015, menzionato dall'istante nelle richieste. Agli atti l'operatore, attesa la contestazione dell'istante circa le numerose segnalazioni rimaste inesitate, si limita a produrre la schermata aziendale dove è indicato che in data 5 giugno è stata inviata un'e-mail all'utente, senza produrre il testo della stessa, nonché senza allegare alcuna prova di ricevimento, se si eccettua l'annotazione amministrativa in calce: *“reclamo non accolto e contatto ok”*.

Sul punto viene in rilievo l'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP che prevede, in presenza di un reclamo rivolto all'operatore da un utente, che la risposta debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi*

DELIBERAZIONE
n. 34 del 5 giugno 2018

o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni XXX per la risposta al reclamo del 22 maggio 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 7 luglio 2015 ed il *dies ad quem* quella del 14 aprile 2016, data dell'udienza di conciliazione. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari alla somma di euro 282,00.

Infine, si ritiene equo e proporzionale, disporre la corresponsione della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 giugno 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 7 giugno 2016 dal Sig. XXX nei confronti di Wind Tre XXX che l'operatore provveda:

1) a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 450,00 a titolo di indennizzo per la sospensione indebita dei servizi voce e ADSL sull'utenza 055 254XXX;
- b) l'importo di euro 500,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 055 254XXX;
- c) l'importo di euro 282,00 a titolo di indennizzo per l'omessa risposta al reclamo;
- d) l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi voce e ADSL riferiti all'utenza n. 055 254XXX nel periodo 15 aprile – 15 maggio 2015, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1) lettere a), b), c) e punto 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.

DELIBERAZIONE
n. 34 del 5 giugno 2018

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