

**DELIBERA N. 17/2023**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/513281/2022)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 5/6/2023

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 30/03/2022 acquisita con protocollo n. 01XX932 del 30/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari 0XX19, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) contattava il servizio clienti per il trasloco della numerazione XX;
- b) ricevuto riscontro positivo, tramite pec del 19 febbraio 2020 inviava la richiesta di trasloco;
- c) successivamente, con il lockdown, ha chiesto l'interruzione della procedura;
- d) il numero non veniva traslocato ma ne veniva attivato un altro (XXX) di cui non sapeva nulla;
- e) non è stata informata dell'impossibilità di traslocare la numerazione né delle condizioni di una nuova attivazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione dei contratti;
- II) storno dell'insoluto;
- III) indennizzo per mancata lavorazione del trasloco;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la linea 0XXX è stata attivata il 21/01/2019 e cessata in data 30/03/2020, su richiesta della parte istante;
- 2) la linea 0575080762 è stata attivata in data 10/03/20 e cessata in data 11/08/2020;
- 3) la domanda è generica e non vi sono prove a fondamento delle pretese avversarie;
- 4) nel merito, in data 19/02/2020 l'istante inviava richiesta di trasloco, a mezzo PEC, della linea oggetto di doglianza, presso il nuovo indirizzo sito in Via XXX, X – XX (XX);
- 5) il 26/02/2020 la convenuta contattava tempestivamente l'istante al numero XXX2 e forniva tutte le informazioni necessarie alla procedura di trasloco con cambio numero (cambio distretto);
- 6) in particolare, l'istante veniva debitamente informata dell'impossibilità tecnica a procedere con il trasloco della linea XX, poiché ci si trovava di fronte ad un cambio distretto, pertanto le veniva proposto la cessazione della predetta linea con contestuale

attivazione di una nuova linea telefonica presso l'indirizzo scelto: la cliente accettava la proposta con regolare registrazione vocale;

7) in ottica conciliativa, si effettuava la normalizzazione amministrativa con l'emissione della nota di Credito 9X8X55 del 05-05- 2020 di euro 167,00 relativa ai costi di cessazione del modem;

8) in data 26/02/2021, si avviava il processo di cessazione vecchia linea ed attivazione nuova linea come concordato con l'istante e la nuova linea veniva attivata il 10 marzo 2020, con consegna del nuovo modem avvenuta il giorno precedente;

9) in data 06/10/2020 giungeva un reclamo, tramite PEC, con cui si lamentava il mancato trasloco e l'attivazione della nuova utenza; prima di allora mai nessun reclamo era stato ricevuto e comunque l'impossibilità di effettuare tale trasloco era stata comunicata alla cliente molto prima e nello stesso tempo la stessa aveva accettato le modifiche tramite registrazione vocale. Il reclamo non veniva accolto e veniva inoltrata una risposta di non accoglimento dello stesso in data 15/10/2020, rispettando quanto previsto dalla tempistica della Carta dei Servizi. In relazione alle fatture, queste ultime erano state emesse fino alla cessazione dell'utenza richiesta dalla stessa cliente;

10) le Condizioni generali di contratto, all'articolo 12.2, prevedono espressamente che "WIND non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea" e l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati;

11) inoltre Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC dall'operatore Wholesale, pertanto, in caso di assenza/indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo della convenuta, in quanto trattasi di una causa di forza maggiore;

12) non avendo l'istante presentato alcun reclamo inerente alle doglianze lamentate, l'esclusione del relativo indennizzo è previsto dalla stessa Delibera 347/18/CONS ex art. 14.4, che statuisce quanto segue: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte";

13) va comunque poi ricordato che, atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi per la convenuta.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Non sono state prodotte memorie di replica.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta sub I) di cessazione dei contratti, in quanto il gestore dichiara che la numerazione XX è stata cessata il 30 marzo 2020 e la numerazione XX in data 11 agosto 2020.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito evidenziati.

In esito all'istruttoria, risulta pacifico fra le parti che l'istante ha chiesto il trasloco della numerazione XXX in data 19 febbraio 2020. Tuttavia, come risulta dal Vocal Order, in atti, già in data 26 febbraio 2020 la stessa dichiarava di esser consapevole del fatto che, per motivi di ordine tecnico, non era possibile effettuare il trasloco della linea e che era necessario, per attivare il servizio presso il nuovo indirizzo, attivare una nuova numerazione, gratuitamente. L'istante, pertanto, nel corso della medesima telefonata, ha dichiarato di confermare la disattivazione con cessazione definitiva della linea XX, al costo di 65 euro.

Alla luce di quanto precede, non sussiste la possibilità di erogare alcun indennizzo per il mancato trasloco, atteso che sia dalla registrazione depositata agli atti, sia, peraltro, da quanto dichiarato dallo stesso istante in sede di formulario GU14, emerge la consapevolezza, e l'accettazione, del fatto che detta numerazione non poteva essere traslocata e che, anzi, sarebbe stata definitivamente disattivata.

La richiesta di storno dell'insoluto non può essere accolta in quanto generica: l'istante non specifica né l'ammontare delle somme di cui chiede lo storno, né fornisce alcuna documentazione atta a dimostrare l'effettiva sussistenza e consistenza degli addebiti che ritiene non dovuti, né fornisce alcun altro elemento idoneo a consentire a questo comitato di verificare la fondatezza o meno della richiesta.

Neppure la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto il reclamo del 6 ottobre 2020 è stato inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con Wind: si osserva infatti che la fonte dell'obbligo del gestore di rispondere ai reclami è rappresentata dal contratto e pertanto, venuto meno quest'ultimo, viene meno anche ogni obbligo di risposta. Per questo motivo la richiesta non può trovare accoglimento.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dalla Sig.ra XX, via XXX X – X X, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 5/6/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli