

DELIBERA N. 122/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/375747/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 modificato 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. 390/21/CONS;

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 2000, n. 10);

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 n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxx, del 11/01/2021 acquisita con protocollo n. 0010248 del 11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di telefonia n. p1062052791 ha contestato all’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre la sospensione non preavvisata dell’utenza mobile n. 388 8460xxx.

Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato che, *“dalla data del 4 Giugno [2020], il sia il servizio voce che il servizio dati sulla numerazione 3888460xxx, di cui [è] intestatario dal 2002, risultava sospesa per motivi amministrativi. Fino [al momento della presentazione dell’istanza] con tale SIM [gli] è stato impossibile effettuare chiamate a qualsiasi numero (inclusa l’assistenza dell’operatore al 159) oltre che utilizzare il traffico dati regolarmente acquistato. Il perdurare della situazione infine [gli ha impedito] di portare la numerazione ad altro operatore. Inutili sono stati tutti i (...) tentativi di richiedere il ripristino del servizio contattando ripetutamente il servizio assistenza tramite chiamate al 159 da altra numerazione e PEC. Da più operatori del 159 [gli] è stato detto che la numerazione era stata intestata ad altro utente, per errore, in data 5 Giugno”. Inoltre, l’istante ha aggiunto che “la procedura di conciliazione aperta tramite [la] piattaforma per cercare di risolvere il problema è terminata senza esito positivo dopo due incontri telefonici tra le parti, l’ultimo in data 18 Dicembre 2020”.*

L’istante ha, inoltre, prodotto in atti un documento riassuntivo in cui sono ripercorse *“le tappe della vicenda, con le date delle singole chiamate al 159 e delle PEC”*

L’istante ha allegato *“le suddette PEC inviate all’assistenza clienti e gli screenshot dell’(...) area riservata sul sito dell’operatore, nel quale si attesta*

l'attivazione della numerazione ed i dati del titolare (seppure non aggiornati in quanto a indirizzo di residenza)".

In particolare nella documentazione in atti, quindi l'istante ha precisato che:

1) in data 4 Giugno la SIM relativa alla detta utenza telefonica è risultata improvvisamente disattivata ed ogni (...) tentativo di effettuare chiamate, anche dirette al servizio di assistenza clienti del gestore (numero 159), è stato respinto, con l'unica comunicazione di una voce preregistrata ripetente il seguente testo: "il servizio è stato sospeso perché la posizione amministrativa non risulta regolare". [l'istante ha] dunque provveduto, mediante altra linea telefonica, a segnalare immediatamente detto problema all'assistenza clienti, ma l'operatore non è riuscito a trovare una soluzione e (...) ha chiesto di richiamare lo stesso numero il giorno successivo.

2) In data 5 Giugno [l'istante] ha quindi contattato nuovamente il servizio clienti, facendo di nuovo presente il problema. Un'operatrice [gli] ha comunicato che l'(...) utenza telefonica risultava disattivata, senza dar[e] altre informazioni. Contestualmente è stato aperto un ticket di assistenza (numero identificativo 1259070935) e [l'istante è] stato invitato a richiamare passate 72 ore lavorative.

3) In data 10 Giugno [l'istante ha] contattato nuovamente il servizio clienti e [gli] è stato comunicato di aspettare altre 72 ore, senza alcuna ulteriore spiegazione o giustificazione e (...) senza fornire alcun aggiornamento riguardo allo stato di lavorazione del (...) ticket. Di nuovo [gli] è stato ripetuto di attendere ulteriori 72 ore.

4) In data 15 giugno, non avendo ricevuto alcun riscontro da parte [dell'operatore], [l'istante ha] di nuovo contattato il servizio clienti, descrivendo ancora una volta la situazione. L'operatrice ha finalmente effettuato alcune verifiche interne, comunicando (...) di aver riscontrato alcune stranezze: in particolare le risultava che la (...) SIM fosse attiva dalla data 01/01/1900 e soprattutto [gli] veniva comunicato che il (...) numero fosse intestato a due utenti diversi. Cosa che mai era successa nei 18 anni di utilizzo della stessa utenza. Infatti il secondo utente associato è risultato essere comparso proprio contestualmente all'inizio del disservizio, mentre [l'istante ribadiva di essere] intestatario [della suddetta] numerazione almeno dal 2002 (provenendo da altro operatore (Blu) confluito in Wind). L'operatrice a questo punto, dopo aver aggiunto le informazioni summenzionate al (...) precedente ticket, (...) ha suggerito di attendere altre 48 ore.

5) In data 17 Giugno [l'istante ha] di nuovo contattato [l'operatore], ottenendo come risposta una ulteriore richiesta di attendere altre 72 ore, con l'invito ad effettuare una segnalazione via PEC.

6) In data 18 Giugno [l'istante ha] dunque inviato una PEC [all'operatore] con la descrizione puntuale della situazione in dettaglio [pec allegata].

7) In data 19 Giugno [l'istante ha] ricevuto una risposta a mezzo PEC in cui [gli] veniva notificata l'apertura di un ulteriore ticket di assistenza (numero 1262050359), [l'istante veniva] inoltre invitato a rivolgermi al 159 per ulteriori informazioni.

8) A qualsiasi ulteriore (...) contatto con il servizio di assistenza “159” seguiva immancabilmente l’invito ad attendere altre 72, nonché la dichiarazione di impossibilità da di dar[e] alcuna informazione in quanto competenza di altri reparti.

9) A tale proposito [l’istante ha fatto] presente che, già a partire dal 04/06/2020 e per tutto il proseguimento della vicenda fino ad oggi, la [sua] pagina personale nell’area clienti del sito [dell’operatore] è sempre stata e rimasta inaccessibile,

10) In data 30 Giugno, non avendo ricevuto alcun riscontro o soluzione da parte [dell’operatore], né via PEC, né telefonicamente ([avendo] fornito anche un numero alternativo per i contatti), [l’istante ha] provveduto (via PEC [allegata]) a diffidare [l’operatore] a risolvere il problema entro 15 giorni nonché a ripristinare tutte le funzioni del servizio sottoscritto ovvero a sbloccare la portabilità del numero per poter passare a nuovo gestore.

11) [Al momento della presentazione dell’istanza di conciliazione l’istante non ha] ancora ricevuto alcuna risposta, se non due PEC generate automaticamente e ricevute in data 02 e 06 luglio 2020, entrambe con la segnalazione [del]l’apertura di due nuovi e distinti ticket (numeri ticket rispettivamente 1264886246 e 1265370742). Non contenevano nessuna comunicazione specifica se non l’invito (...) a rivolger[s]i nuovamente al 159.

12) Alla data [di presentazione dell’istanza di conciliazione] permane[va] per [l’istante] l’impossibilità di effettuare chiamate (nonostante un credito residuo di 30.70 euro), così come l’impossibilità di utilizzare il piano dati (navigazione WEB) previsto dal servizio. [gli] è ancora impedita anche ogni richiesta di trasferimento ad altro operatore”.

In data 18 dicembre 2020 la parte istante ha esperito nei confronti dell’operatore tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (prot. n. 0009974 del 11/01/2021).

Infine, in data 12 gennaio 2021, nell’ambito della procedura di definizione, l’utente ha presentato istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5 - con la quale ha lamentato la sospensione del servizio dal 4 giugno 2020. Il predetto GU5/376546/2021 si è con concluso con l’emissione del provvedimento temporaneo che ha portato alla riattivazione dell’utenza, come comunicato dall’operatore in data 22 gennaio 2021, data confermata dall’utente nelle repliche in atti.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con “quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5.322.0”:

- i) L’“immediato ripristino della completa operatività dei servizi associati al numero 3888460xxx, nonché la sua portabilità presso altro operatore”.
- ii) “Per la sospensione amministrativa del traffico dati: 7,5 euro per giorno di disservizio a decorrere dal 04/06/2020 (ad oggi 221 giorni), totale 1657,5 euro”.

- iii) *“Per la sospensione amministrativa delle chiamate: 7,5 euro per giorno di disservizio a decorrere dal 04/06/2020 (ad oggi 221 giorni), totale 1657,5 euro”.*
- iv) *“Per le mancate risposte dell’operatore a reclami e segnalazioni: 1 euro per giorno a decorrere dal 18/06/2020 (ad oggi 207 giorni), totale 207 euro”.*
- v) *“Per la eventuale perdita della numerazione, in caso di mancata portabilità del numero e mancato ripristino del servizio: 100 euro per ogni anno di utilizzo della SIM, totale 1800 euro”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 26 febbraio 2021, tramite proprio rappresentante, ha eccepito l’*“Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno (...). In tal senso l’Autorità nella Delibera n. 19/14/CIR, con riferimento alla Delibera 173/07/CONS, chiariva: “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede”.*

Nel merito, l’operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale in cui *“parte istante lamenta la sospensione amministrativa dell’utenza, la perdita della numerazione e la mancata/tardiva risposta ai reclami, chiedendo il ripristino del servizio e rimborsi/indennizzi per un importo complessivo pari a 5.322,00 euro. (cfr. Formulario GU14)”,* dichiarando altresì che *“La domanda (...) non merita accoglimento, nei termini ivi formulati, in quanto infondata in fatto e in diritto”,* in quanto *“L’istante (...) lamenta, testualmente: “(...) Dalla data del 4 Giugno il sia il servizio voce che il servizio dati sulla numerazione 3888460xxx, di cui sono intestatario dal 2002, risultava sospesa per motivi amministrativi”.*

L’operatore ha confutato tale ricostruzione, evidenziando *“che la numerazione oggetto di contestazione mai veniva sospesa dalla convenuta per ragioni amministrative, in quanto trattasi di una sim ricaricabile (doc. 1 Proposta di Contratto sim ricaricabile [allegata]), inoltre, non erano presenti irregolarità dal punto di vista contabile/amministrativo”,* dichiarando che *“Sia in data 18/06/2020 che in data 30/06/2020 l’istante [ha inviato...] una PEC in cui reclamava che la sim n. 3888460xxx non funzionava dal 04/06/2020”* ed evidenziando *“che nelle more dei tempi di risposta al reclamo, l’istante presentava, in data 28/07/2020, il procedimento UG/311033/2020 presso il Corecom Toscana”. A tal fine il “servizio clienti effettuava delle verifiche ma non visualizzava la numerazione oggetto di doglianza nell’anagrafica del cliente e inoltrava risposta ai reclami tramite PEC”. L’operatore ha aggiunto di non aver*

ricevuto “altre segnalazioni formali da parte dell’istante, successive alle 2 PEC del giugno 2020” e che “In data 29/10/2020, in attesa dell’udienza di conciliazione presso il Corecom Toscana, per il procedimento n. UG/311033/2020, [l’operatore apriva] una segnalazione di malfunzionamento, RATT ID 1- 511057252052 al fine di verificare l’anomalia segnalata dal cliente. Nello specifico nell’anagrafica del sig. xxx codice cliente P1062052791, non risultavano prodotti/servizi attivi. A seguito di una accurata verifica risultava che la sim era presente tra i prodotti cessati, con data attivazione 01/01/1900 e data cessazione 01/01/1900, mentre nel sistema PPRV la sim n. 3888460xx risultava attiva, con credito residuo disponibile, regolari ricariche e addebiti dei canoni mensili”. Secondo l’operatore, quindi “Tale singolare e rarissima anomalia di sistema, aveva reso impossibile visualizzare la sim tra i prodotti attivi del cliente, inducendo probabilmente in errore i consulenti del servizio clienti. Si rappresenta che, dai controlli eseguiti sul sistema di Customer Relationship Management (CRM), la sim non era mai stata attivata su altra anagrafica, nel periodo del contestato disservizio”.

L’operatore ha continuato dichiarando che “In data 19/01/21 veniva emesso dal Corecom Toscana il Provvedimento Temporaneo GU5 n. 376546-21 – Fascicolo n. GU5/376546/2021 del 19/01/2021, a seguito del quale venivano forniti i seguenti riscontri:

[in data 15/01/2021 con il seguente testo]:

Spett.le CoReCom, in ordine al procedimento notificato si rappresenta che è in corso la lavorazione del ratt 1-511057252052 al fine di procedere al funzionamento dell’utenza; seguiranno aggiornamenti all’esito dell’attività in corso. Cordiali saluti

[in data 22/01/2021 con il seguente testo]:

Buonasera, come confermato dal cliente a seguito di contatto telefonico il servizio funziona correttamente. Cordiali saluti”.

Secondo l’operatore “La pratica di malfunzionamento, RATT ID 1-511057252052, veniva infatti chiusa in pari data con il ripristino del servizio in rete e la bonifica sui sistemi Wind Tre”.

L’operatore ha dunque continuato puntualizzato che “alla luce di quanto sopra esposto non può configurarsi la fattispecie della perdita della numerazione e neppure di sospensione amministrativa dell’utenza, ma, eventualmente, di malfunzionamento del servizio, conseguente ad un evento eccezionale che ne aveva impedito, prima del 29/10/2020 (data di apertura del RATT ID 1-511057252052), la sua stessa identificazione da parte del servizio clienti, che aveva agito in buona fede e secondo la diligenza ordinaria del buon padre di famiglia.”

L’operatore “per mera completezza difensiva” ha aggiunto che “che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo [richiamando] la delibera 276/13/CONS (...) 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 (...) se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (...), 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". L'operatore ha poi citato la sentenza 24406 del 2011 della "Corte di Cassazione a sezioni riunite (...) In tema di risarcimento del danno [, secondo cui,] 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. [... Quindi] 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". L'operatore ha fatto poi riferimento alla propria "Carta Servizi [, allegata, relativamente all'] - Art. 2.3 - Reclami presentati dai clienti: "(...) Per quanto riguarda i reclami relativi alla telefonia Mobile ed inerenti disservizi di natura eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica della rete, essi devono essere inoltrati a Wind per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro e non oltre 45 giorni dalla chiusura del disservizio stesso. Ai fini della corretta evasione della richiesta, nella stessa devono essere dettagliate le seguenti informazioni: a. Nome e Cognome Titolare della linea interessata dal disservizio b. Numero Telefonico della linea interessata dal disservizio c. Tipologia di disservizio riscontrato d. Data di inizio del disservizio riscontrato dal cliente d. Località (Comune, Via, Codice di Avviamento Postale) nella quale lo stesso è stato riscontrato. Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". L'operatore ha poi richiamato l'"Art. 2.2 - Irregolare funzionamento del servizio: "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. (...)"

L'operatore ha concluso chiedendo 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.

Nell'ambito del contraddittorio l'istante, in data 16 marzo 2021, ha contestato quanto dedotto dall'operatore, ribadendo di essere "titolare dell'utenza telefonica 3888460xxx da poco meno di 20 anni", che "tale utenza è ad oggi gestita dalla società Wind Tre S.p.a., [che] agli atti è presente un contratto di rinnovo di servizio sottoscritto nel corso dell'anno 2014, comunque in essere precedentemente" e che "l'utenza in questione prevede sia servizi di telefonia che di navigazione su rete internet". L'istante

ha confermato inoltre che *“in data 04/06/2020 ogni servizio relativo alla detta utenza telefonica ha cessato di funzionare, senza alcuna comunicazione da parte [dell’operatore], (...) contattat[o] e sollecitat[o] innumerevoli volte a mezzo telefonico alternativo, sia a mezzo Posta Elettronica Certificata. Nonostante le (...) continue richieste di spiegazioni e di ripristino delle funzionalità telefoniche (illustrate nel dettaglio, ma non esaustivamente, nella documentazione già in atti), [l’operatore] non ha provveduto ad alcuna attività di assistenza e controllo per quasi due mesi”*.

L’istante ha poi riassunto il percorso presso il CoReCom anche rispetto alla condotta dell’operatore affermando che: *“in data 28/07/2020 [ha] avviato la procedura di conciliazione n. UG/311033/2020 presso la piattaforma ConciliaWeb/AGCOM. Tale procedimento si è concluso in data 18/12/2020, con provvedimento di mancata conciliazione a firma della Dott.ssa Elisabetta Agnoloni. In tale data, ad oltre 6 mesi dalla sospensione della (...) linea, [l’operatore] non aveva ancora provveduto in alcun modo alla sua sistemazione. (...) A seguito della mancata conciliazione [l’istante ha dunque] richiesto l’apertura del procedimento [di definizione], iniziato in data 11/01/2020 al fine di ottenere un equo indennizzo e ristoro (...) riservando[si] inoltre per richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno emergente. (...) Solamente in data 22/01/2021, ad oltre sette mesi dalla sospensione [- secondo l’istante -] arbitraria e ingiustificata della (...) linea, [l’operatore] ha provveduto (...) al ripristino completo dei servizi. Tale ripristino è avvenuto solo in seguito al provvedimento temporaneo GU5 n. 376546-21 del 19/01/2021 (...) con il quale veniva disposto che [l’operatore] provvedesse a riattivare e ripristinare la (...) linea”*.

L’istante ha contestato quanto sostenuto *“nelle proprie memorie difensive [dall’operatore, cioè] che il proprio inadempimento non è dovuto a motivazioni amministrative, bensì a non meglio specificate cause tecniche”*. Per l’istante infatti *“tale assunto è fallace, evidentemente infondato e totalmente da rigettarsi [in quanto] nelle poche e saltuarie comunicazioni ottenute a seguito delle (...) richieste di assistenza, [l’operatore] ha più volte lasciato intendere come l’utenza [de qua] risultasse, per un errore evidentemente amministrativo, condivisa con un altro soggetto e pertanto la società non riusciva a gestirne più i servizi; di tale circostanza controparte ha fatto esplicita menzione non solo nelle conversazioni telefoniche intercorse, ma anche nella risposta ad una mia PEC del 01/07/2020, già agli atti e che qui si riporta integralmente: “Gentile [utente], in riferimento alla tua segnalazione del 01/07/2020, identificata con numero 1264886246, ti comunichiamo che la numerazione 3888460xxx da te indicata non risulta essere associata al tuo nominativo”. Secondo l’istante “l’improvvisa mancata associazione tra il [proprio] numero telefonico (...) e il [proprio] nominativo è un errore di squisita natura amministrativa e nessun problema tecnico è occorso nella vicenda. A riprova di ciò si specifica che controparte non ha mai indicato quale grave ed irrisolvibile problema tecnico fosse alla base dei sette mesi di totale inservibilità della mia scheda SIM. Nessuna prova è stata fornita o indicata. A nulla valgono le stringate spiegazioni di controparte, che continua a sostenere che l’improvvisa mancata associazione tra la SIM (funzionante da due decenni) ed un soggetto (titolare da due decenni) possa essere intesa come un problema tecnico e non*

amministrativo”. Inoltre “il ripristino della linea è avvenuto immediatamente dopo l’emanazione del provvedimento temporaneo GU5 n. 376546-21 del 19/01/2021”. Secondo l’istante, quindi, è evidente che “la totale responsabilità della convenuta nella sospensione del servizio per motivi amministrativi interni”.

L’istante confuta il concorso di colpa lamentato dall’operatore, in quanto “ai sensi della normativa citata da controparte è evidente come il [proprio] comportamento sia esente da ogni forma di censura: a fronte di problemi sorti in giugno ed irrisolti per via telefonica, [l’istante ha infatti] provveduto a chiedere assistenza via PEC, e pertanto in forma scritta, ben prima dei 45 giorni indicati. Piuttosto [l’operatore] sottolinea che la propria carta dei servizi indica all’Art. 2.2 sull’Irregolare funzionamento del servizio che “Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. (...)”. Per l’istante egli “non ha avuto alcun ruolo nella causazione del disservizio, avendo rispettato ogni termine di contestazione, e che è piuttosto [è stato l’operatore] a non rispettare (...) la propria carta dei servizi”.

L’istante ha poi citato il Regolamento indennizzi, specificando che “il contratto riguarda sia il traffico voce che quello dati” e ha ribadito le richieste di indennizzo per: “sospensione del servizio telefonia vocale dal 04/06/2020 al 21/01/2021: € 1732,50 (giorni 231 x indennizzo di € 7,50 giornaliero); -sospensione del servizio navigazione Internet dal 04/06/2020 al 21/01/2021; € 1732,50 (giorni 231 x indennizzo di 7,50 giornaliero). Per un importo complessivo indennizzabile di € 3.465,00”.

Qualora sia accolta la tesi malfunzionamento tecnico, per l’istante trattasi comunque “di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all’operatore di [riferimento], (...) il [cui] corretto calcolo dell’indennizzo sarebbe: - sospensione del servizio telefonia vocale dal 04/06/2020 al 21/01/2021: € 1155,00 (giorni 231 x indennizzo di € 5,00 giornaliero); -sospensione del servizio navigazione Internet dal 04/06/2020 al 21/01/2021; € 1155,00 (giorni 231 x indennizzo di 5,00 giornaliero). Per un importo complessivo indennizzabile di € 2.310,00”.

L’istante ha ribadito poi la richiesta per le “mancate risposte alle richieste di informazioni ed assistenza, da calcolarsi nella misura di € 1 giornalieri a far data dal 18/06/2021, unico giorno in cui [l’operatore] ha ufficialmente dato una risposta ai lamentati disservizi, peraltro senza prospettare alcuna soluzione specifica; poiché tra detta data e quella di ripristino della linea sono trascorsi 217 giorni, l’indennizzo equivale ad €217”.

Inoltre, “per quanto riguarda l’asserita improcedibilità della domanda per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno subito, [l’istante] fa presente che tale richiesta era finalizzata ad una soluzione bonaria e conciliativa nella prima fase della procedura e non per ottenere una pronuncia del CORECOM in merito. [l’istante] si riserva in ogni caso di procedere per il risarcimento degli evidenti danni patiti nelle competenti sedi, stante la perentoria volontà [dell’operatore] di non addivenire ad una conclusione transattiva soddisfacente”.

Concludendo l'istante ha richiesto di *“Accertare la responsabilità [dell'operatore] per la sospensione di tutti i servizi associati alla SIM n. 3888460xxx dalla data 04/06/2020 al 21/01/2021 per evidente errore amministrativo nella sua gestione ovvero, solo in subordine, per errore tecnico”* e di *“condannare [l'operatore] alla corresponsione (...) di un equo indennizzo non inferiore ad € 3.682,00 (€ 3.465,00 + € 217,00) per i disservizi patiti ed in narrativa descritti”*.

“In subordine, [in caso] si riconosca una base tecnica ai disservizi”, l'istante ha richiesto di condannare l'operatore *“alla corresponsione (...) di un equo indennizzo non inferiore ad € 2.527,00 (€2.310,00 + €217)”*.

L'istante ha richiesto infine il riconoscimento delle spese di procedura.

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 all'eccezione sollevata dallo stesso operatore in merito all'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva che le richieste dell'istante *sub i) e v)*, rispettivamente volte ad ottenere l'“*immediato ripristino della completa operatività dei servizi associati al numero 3888460xxx*” e l'“*eventuale perdita della numerazione, in caso di mancata portabilità del numero e mancato ripristino del servizio*”, devono ritenersi superate, atteso che l'utenza *de qua* risulta essere stata riattivata da parte di Wind Tre, in seguito al procedimento GU5, in data 22 gennaio 2021 e, rispetto a tali punti, è dunque cessata la materia del contendere.

Ciò premesso la presente disamina sarà incentrata sulla sospensione non preavvisata dell'utenza mobile n. 388 8460xxx, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito:

Sulla sospensione dei servizi.

Parte istante, nella documentazione in atti, lamenta la sospensione dei servizi sull'utenza mobile privata n. 388 8460xxx, laddove l'operatore afferma di averli ripristinati.

La doglianza relativa alle richieste *sub ii) e sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie si rileva che, nella documentazione in atti e, in particolare, nel GU5/376546/2021 collegato all'istanza di definizione, l'istante lamenta la sospensione dell'utenza mobile privata n. 388 8460xxx dalla data del 4 giugno 2020. Dalle risultanze istruttorie emerge che la predetta utenza è stata ripristinata, a seguito della presentazione della sopracitata istanza GU5, in data 22 gennaio 2021, secondo quanto comunicato dall'operatore e confermato dall'istante.

Sul punto, l'operatore ha, innanzitutto, dichiarato *"che la numerazione oggetto di contestazione mai veniva sospesa (...) per ragioni amministrative, in quanto trattasi di una sim ricaricabile"*. Inoltre, con riferimento alla disattivazione della SIM riscontrata dall'istante, l'operatore ha evidenziato di aver aperto *"una segnalazione di malfunzionamento, RATT ID 1- 511057252052 al fine di verificare l'anomalia segnalata dal cliente"*, riscontrando che *"nell'anagrafica del sig. xxxx, codice cliente P1062052791, non risultavano prodotti/servizi attivi"*. Sul punto ha aggiunto l'operatore che, *"[a] seguito di una accurata verifica, risultava che la sim era presente tra i prodotti cessati, con data attivazione 01/01/1900 e data cessazione 01/01/1900, mentre nel sistema PPRV la sim n. 3888460xxx risultava attiva, con credito residuo disponibile, regolari ricariche e addebiti dei canoni mensili"*. Secondo l'operatore, quindi, *"tale singolare e rarissima anomalia di sistema, aveva reso impossibile visualizzare la sim tra i prodotti attivi del cliente, inducendo probabilmente in errore i consulenti del servizio clienti"*.

Inoltre la società Wind Tre, a fronte della contestazione di parte istante in merito alle informazioni avute circa l'attribuzione del proprio numero ad altro utente, ha precisato *"che, dai controlli eseguiti sul sistema di Customer Relationship Management (CRM), la sim non era mai stata attivata su altra anagrafica, nel periodo del contestato disservizio"*.

Quindi, riguardo alla disattivazione non richiesta dell'utenza intestata all'istante, la società Wind Tre, come sopra richiamato, ammette si sia trattato di una *"singolare e rarissima anomalia di sistema"*. Tuttavia deve rilevarsi che l'operatore non ha dimostrato di aver adempiuto correttamente all'obbligazione di competenza in corrispondenza dell'avvenuta cessazione dell'utenza, in quanto la stessa non risulta preceduta da alcun preavviso di risoluzione contrattuale.

Al riguardo si richiama che, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio, ed in particolare in assenza di

prova del preavviso, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

L'operatore, infatti, non ha dato prova di aver avvertito l'utente prima del verificarsi della cessazione dei servizi, né di essersi adoperato per risolvere la situazione prima dell'emissione del provvedimento temporaneo GU5/376546/2021. Occorre, sul punto, evidenziare che l'utente, stante l'impossibilità di contattare il servizio clienti mediante la propria numerazione, ha dedotto di aver *"provveduto, mediante altra linea telefonica, a segnalare immediatamente detto problema all'assistenza clienti, ma l'operatore non è riuscito a trovare una soluzione e (...) ha chiesto di richiamare lo stesso numero il giorno successivo"*, senza che ugualmente fosse raggiunto un esito positivo.

Pertanto, l'operatore, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima cessazione dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, *"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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Ciò premesso, si precisa che, ai fini della liquidazione degli indennizzi, in linea di principio, non è condivisibile una scissione delle funzionalità dell'utenza in servizi di fonia e dati, nonché in quella ulteriore di servizi principali e accessori, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili. In forza di quanto sopra pertanto, i malfunzionamenti del servizio dati e fonia, distintamente lamentati dall'utente, vengono valutati unitariamente, a partire dalla disattivazione dell'utenza, ovvero dal 4 giugno 2020, fino al 22 gennaio 2021, data di risoluzione del disservizio stesso.

Pertanto, per il periodo di sospensione di complessivi 232 giorni, parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.740,00 (millesettecento quaranta/00) computato secondo il parametro di euro 7,5 *pro die* per 232 giorni di sospensione sull'utenza mobile privata n. 388 8460xxx).

Sulla mancata risposta al reclamo.

Parte istante lamenta *"le mancate risposte dell'operatore a reclami e segnalazioni"* laddove l'operatore nella propria carta dei servizi ha dichiarato di impegnarsi *"a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso"*.

La domanda *sub iv)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non è meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo si evidenzia che si tratta di segnalazioni relative a disservizi lamentati e che, quindi, la richiesta sopraindicata può ritenersi assorbita dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Ad ogni buon conto deve rilevarsi che, dal fascicolo istruttorio, risulta che l'operatore abbia fornito una risposta all'utente. Lo stesso istante ha, infatti, dichiarato di aver effettuato numerosi reclami telefonici a partire dalla data del 4 giugno 2020, di aver inviato poi una PEC in data 18 giugno 2020 a cui l'operatore ha risposto, sempre via PEC, il giorno successivo in data 19 giugno 2020, quindi nell'ambito dei 45 giorni previsti dalla carta dei servizi Wind Tre e in conformità del disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, il quale prevede che *“la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e 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”.*

Per quanto sopra esposto, dalle risultanze istruttorie, deriva, quindi, che l'operatore ha effettivamente risposto alle missive di reclamo nei tempi previsti.

Tutto ciò esposto ne consegue che la richiesta dell'istante non può essere accolta.

Sulle spese di procedura.

Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante precisata in memoria di replica, di rimborso delle *“spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”*, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del vigente Regolamento – allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. ii.).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata xxx nei confronti Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, pari a euro 1.740,00

(millesettecento quaranta/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza mobile privata n. 388 8460xxx.

3. La predetta società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)