



**DELIBERAZIONE**  
**n. 15 del 6 marzo 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX)**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

## **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 GU14 n.166 del giorno 10 maggio 2016 con cui 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 ha lamentato l'interruzione totale del servizio telefonico sulle utenze n. 0577 922XXX e n. 0577 920XXX nelle more del passaggio delle medesime da Wind a Telecom Italia XXX.

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

- nel giugno 2014, aderiva ad un'offerta di Telecom Italia XXX su utenze fisse e mobili, che prevedeva il passaggio dall'operatore Wind delle utenze n. 0577 922XXX e n. 0577 920XXX;
- in data 15 giugno 2014, constatava la totale interruzione dei servizi sulle utenze di rete fissa; la società Telecom Italia XXX attivava, allora, il contratto su numerazioni provvisorie, non potendo effettuare la portabilità delle utenze n. 0577 922XXX e n. 0577 920XXX;
- tempestivamente inoltrava all'operatore Wind numerosi reclami telefonici la fine di ottenere il ripristino delle proprie numerazioni; stante il perdurare dei disservizi, in data 30 luglio 2014, inviava, per il tramite dell'Avv. XXX, un reclamo formale a mezzo PEC con il quale chiedeva la riattivazione delle due utenze fisse, sospese dal 15 giugno 2014, nonché il risarcimento dei danni patiti, attesa l'attività di agriturismo svolta dall'azienda;
- in data 7 ottobre 2014 inviava all'operatore Wind un ulteriore reclamo, sempre a mezzo PEC, per il tramite dell'Avv. XXX, con il quale sollecitava la riattivazione dei servizi sulle utenze n. 0577 920XXX e n. 0577 922XXX, per le quali non era "*ancora stato possibile effettuare la migrazione ad altro operatore*". In detta missiva venivano richiamati "*i ripetuti reclami*" inoltrati al "*call center*", al fine di ottenere la risoluzione del disservizio perdurante dal 15 giugno 2014; contestava, inoltre, il ricevimento della "*fattura per euro 471,21 riferita al periodo 01/07-31/08/2014 per servizi totalmente inutilizzati*";
- in data 3 novembre 2014, sempre per il tramite dell'Avv. XXX, inviava all'operatore Wind una lettera a mezzo PEC, con la quale comunicava la riattivazione delle utenze telefoniche avvenuta in data 31 ottobre 2014 a seguito di un intervento *in loco* dei tecnici Wind che avevano constatato "*l'esistenza di interruzioni e guasti di vario genere*"; nella medesima missiva chiedeva un risarcimento dei danni quantificato in euro 10.000,00, ribadendo che l'interruzione delle utenze si era protratta per "*ben 4 mesi e mezzo (137 giorni salvo errori) tutti verificatisi nel periodo di massimo utilizzo dello strumento telefonico destinato appunto all'attività recettiva*";
- in data 9 gennaio 2015, ancora per il tramite dell'Avv. XXX, inviava un'ulteriore PEC con la quale sollecitava all'operatore Wind un riscontro alle richieste "*di indennizzo dei danni causati (...in conseguenza e dipendenza dell'inoperatività dei suoi numeri di telefonia fissa 0577920XXX e 0577922XXX sin dal 15 giugno 2014 e riattivati in data 31 ottobre 2014*";
- riceveva, da parte dell'operatore Wind, una lettera raccomandata A/R datata 8 settembre 2015 ad oggetto "*Preavviso di risoluzione contrattuale - Centro di Fatturazione 503811172C*" .

In data 12 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia XXX. e Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso con Wind e l'accordo con Telecom Italia XXX.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto: *“lo storno totale”*, insistendo sulle richieste espresse nel formulario UG, nel quale aveva chiesto, oltre all'annullamento e storno contabile delle fatture emesse nel periodo di disservizio dal maggio 2014 al novembre 2014, il risarcimento dei danni quantificato in euro 11.500,00 .

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

La società Wind, in data 15 giugno 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, con riferimento alla migrazione delle utenze *de quibus*, *“nello scenario WIND OLO Donating - Telecom OLO Recipient”*, ha dedotto di aver avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso che:

- *“con riferimento alle linee 0577922XXX – 0577920XXX e all'anno 2014, dai sistemi si rinviene unicamente una richiesta di migrazione nello scenario WIND Donating risalente al mese di giugno, con data invio del 06/06/2014 e data notifica OK formale del 09/06/14”*;
- *“per tale ordine, (...) all'avanzamento della Fase 2 non è seguita la Fase 3; pertanto, la migrazione non si è perfezionata; la Fase 3, come noto, viene innescata dall'OLO Recipient, nel caso di specie Telecom Italia, eventuali responsabilità relativamente alla mancata migrazione della linea in esame, nel 2014, non sono pertanto imputabili a WIND. Si allega (...) la schermata OLO - Wind Donating Fase 2 dalla quale è possibile evincere altresì il mancato avvio della Fase 3”*;
- *è “evidente che, in riferimento alla contestata mancata portabilità, WIND risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient. Alcune responsabilità, dunque, potrà essere imputata a WIND, che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione (...)”*.

L'operatore, per *“quanto riguarda l'asserito disservizio”*, ha precisato *“che solo in data 10 ottobre 2014, e mai prima di allora, l'istante aveva inoltrato un reclamo per lamentare un guasto sulle utenze telefoniche 0577 920XXX e 0577 922XXX. A seguito delle verifiche svolte, (...) accertava che la migrazione non si era perfezionata in quanto, come sopra meglio descritto, non si era avviata la fase 3 del relativo provisionig.”*

L'operatore Wind ha, quindi, ribadito di aver *“avuto contezza del disservizio solo in data 10/10/14 e successivamente in data 24/10/2014. Per la linea 0577922XXX il disservizio veniva risolto nella stessa giornata, mentre per la linea 0577920XXX, in data 31 ottobre 2014 si procedeva alla sostituzione di un cavo ed il successivo 3 novembre veniva richiesta la sostituzione di alcuni pali pericolanti. In data 7 novembre 2014, dunque, la segnalazione veniva chiusa come risolta, a seguito di Intervento da parte di Telecom Italia. La normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi sono chiare e all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente 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. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso.. ..”*. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3”. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato

*nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. In considerazione di quanto sopra, la convenuta, in data 7 novembre 2014, riconosciuto un ritardo di gestione del disservizio perdurato per 9 giorni rispetto alle Condizioni Generali di Contratto, emetteva, in data 13 gennaio 2015, la nota di credito n. 910166XXX dell'importo di € 45,00. A tal proposito quindi parte istante non ha diritto a nessun altro indennizzo per il disservizio lamentato in virtù dell'art. 2 della delibera 73/11 che statuisce che il regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori "non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già composto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi."*

L'operatore ha, infine, precisato "che tutti i reclami sono stati riscontrati come da allegati" e ha concluso indicando che l'istante "presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari a € 3.644,22, che è tenuto a pagare in base alle condizioni di contratto espressamente accettate dallo stesso in sede di stipulazione".

#### **4. La richiesta istruttoria integrativa all'operatore Telecom Italia S.p.A. (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 a conoscere i passaggi fra operatori nel periodo maggio 2014 - maggio 2016 sulle numerazioni *de quibus*, 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 e/o altra documentazione utile.

Nei termini concessi Telecom Italia XXX (Wholesale) ha rappresentato che:  
"per il DN 0571922XXX intestato a XXX lo situazione, per le indicazioni avute, è:

*In CRM 3.0*

*Ordine di MIGRAZIONE di RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP INFOSTRADA – SCARTATO per RIFIUTO DEL RIENTRO DA PARTE DEL CLIENTE*

*data\_ricezione\_ordine 18/06/2014*

*data\_attesa\_consegna 27/06/2014 Rimodulata al 01/07/2014*

*Ordine di MIGRAZIONE di RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP INFOSTRADA*

*Data\_ricezione\_ordine 28/06/2016*

*Data\_attesa\_consegna 07/07/2016 Rimodulata ai 18/07/2016*

*Data\_espletamento 18/07/2016*

*In allegato le schermate comprendenti anche le stringhe dei file.xml con le notifiche, di scarto (14/12/2015) e di espletamento ok (18/07/2016) ricevute da olo INFOSTRADA.*

*Quanto al DN 0571920XXX, risultava intestato a XXX, cessato in data 21/11/2016 ed ora linea disponibile commercialmente.*

*La situazione, per le indicazioni avute, è:*

*In CRM 3.0*

*Ordine di MIGRAZIONE di RIENTRO IN TI DI ULL LA+NP INFOSTRADA - SCARTATO per RIFIUTO DEL RIENTRO DA PARTE DEL CLIENTE*

*data\_ricezione\_ordine 18/06/2014*

*data\_attesa\_consegna 25/06/2014*

*Ordine di CESSAZIONE NORMALE DI ULL LA INFOSTRADA*

*Data\_ricezione\_ordine 12/11/2016*

*Data\_attesa\_consegna 21/11/2016*

*Data\_espletamento 21/11/2016*

*In allegato le schermate comprendenti anche le stringhe dei file.xml con le notifiche, di scarto (17/07/2014) di espletamento ok (21/11/2016) ricevute da olo INFOSTRADA”.*

#### **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* si rappresenta che:

- la disamina verterà solo sulle utenze fisse n. 0577 922XXX – 0577 920XXX, sebbene, nell’apposito spazio dedicato alla segnalazione delle utenze interessate, nei modelli UG e GU14, siano state indicate anche le numerazioni mobili nn. 348 7140XXX 348 7140XXX; l’istante, infatti, in relazione a queste ultime due utenze, non ha fornito, nella descrizione dei fatti oggetto della controversia, alcuna indicazioni in merito ad eventuali disservizi, né d’altra parte sono state formulate correlate richieste d’indennizzo;

- con riferimento alla richiesta dell’istante che insiste sulla richiesta di “*storno totale*”, già espressa con l’istanza di conciliazione dove aveva chiesto “*annullamento e storno contabile delle fatture emesse per il periodo di disservizio dal maggio 2014 al novembre 2014 e risarcimento dei danni quantificati in € 11.500,00*”, va chiarito che 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’articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l’accertata responsabilità dei disservizi lamentati dalla società istante in capo alla società Wind legittima l’applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Detta domanda di risarcimento deve, pertanto, essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito alla mancata/ritardata portabilità delle utenze n. 0577922XXX e n. 0577 920XXX all’operatore Telecom Italia XXX che attivava numerazioni provvisorie.

Sulla mancata/ritardata portabilità delle utenze n. 0577922XXX e n. 0577 920XXX.

L’istante ha dedotto l’interruzione delle utenze n. 0577922XXX e n. 0577 920XXX verificatesi nell’ambito della procedura di migrazione da Wind a Telecom Italia XXX, il quale, temporaneamente, attivava numerazioni provvisorie per permettere l’utilizzo dei servizi, in attesa dell’espletamento della portabilità. Viceversa il gestore Wind ha rappresentato di aver eseguito, quale operatore *donating*,

quanto previsto dalla normativa di settore, puntualizzando che eventuali disservizi sono imputabili all'operatore *recipient*, che non ha dato avvio alla c.d. "fase 3" della migrazione.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *"conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i *"contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*, la Delibera Agcom n. 41/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"* e la Delibera Agcom 52/09/CIR recante *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto"*.

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2, l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Nel caso di specie, l'istante ha contestato l'interruzione delle due utenze nel passaggio fra l'operatore Wind al gestore Telecom Italia, il quale ha attivato numerazioni provvisorie in attesa del buon esito della portabilità. L'operatore Wind, nelle memorie autorizzate, ha evidenziato che, *"con riferimento alle linee 0577922XXX – 0577920XXX e all'anno 2014, dai sistemi si rinviene unicamente una richiesta di migrazione nello scenario WIND Donating risalente al mese di giugno, con data invio del 06/06/2014 e data notifica OK formale del 09/06/14. Per tale ordine, (...) all'avanzamento della Fase 2 non è seguita la Fase 3; pertanto, la migrazione non si è perfezionata; la Fase 3, come noto, viene innescata dall'OLO Recipient, nel caso di specie Telecom Italia"*.

Da quanto documentato agli atti, ed in particolare dalle schermate estratte dal sistema CRM fornite da Telecom Italia XXX (Wholesale), con riferimento all'interruzione dei servizi che ha interessato le utenze telefoniche *de quibus* a far data 15 giugno 2014, si osserva che l'ordinativo di migrazione, inserito dall'operatore *recipient* Telecom Italia XXX (data registrazione ordine del 18 giugno 2014), ha

ricevuto uno scarto tant'è che la migrazione non si è espletata. Ciò è confermato dalle schermate depositate da Wind dalle quali risulta che l'ordine di migrazione inserito dall'operatore *recipient* Telecom Italia XXX (DRO del 18 giugno 2014) risulta "*scartato da TT*" (All. 11)

Dunque, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che il disservizio lamentato dall'utente è imputabile a Wind, operatore *donating*. Infatti l'operatore *recipient*, nel caso di specie Telecom Italia XXX, in considerazione del KO ricevuto, non ha proseguito la procedura, mentre Wind l'ha comunque espletata, determinando l'interruzione delle linee (*ex multis* Delibera Agcom n. 58/16/CIR).

Ciò posto, a seguito degli approfondimenti istruttori di cui sopra, si ritiene che l'operatore responsabile del disservizio patito dall'utente sia la società Wind e che, conseguentemente, detto operatore sia tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto, nei casi di "*omessa o ritardata portabilità del numero*", dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 5,00; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio per ciascuna delle due utenze, in conformità a quanto previsto dal'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento indennizzi, attesa la natura "*business*" di entrambe le utenze interessate dal disservizio.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel giorno 15 giugno 2014 (data in cui si è verificata l'interruzione delle due utenze) e il *dies ad quem* nel giorno 31 ottobre 2014, giorno in cui l'operatore l'istante ha dedotto la riattivazione dell'utenza n. 0577 922XXX e il 7 novembre 2014, giorno indicato dall'operatore Wind della riattivazione dell'utenza n. 0577 920XXX. Sul punto deve evidenziarsi che l'utente, quanto al riferimento temporale del disservizio occorso sull'utenza n. 0577 920XXX, non fornisce indicazioni univoche. Infatti, nel reclamo del 3 novembre 2014, indicava la data del 31 ottobre 2014 come giorno della riattivazione di entrambe le utenze, mentre nell'istanza introduttiva del presente procedimento, dichiarava la mancata riattivazione del n. 0577 920XXX, non contestando successivamente, con replica, quanto affermato, sul punto, da Wind nelle proprie memorie.

Ne deriva che, per la mancata/ritardata portabilità delle due utenze, l'operatore Wind è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2.850,00 così suddiviso:

- euro 1.139,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 139 giorni di mancata/ritardata portabilità dell'utenza n. 0577 922XXX);
- euro 1.146,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 146 giorni di mancata/ritardata portabilità dell'utenza n. 0577 920XXX).

Da tale importo dovrà essere detratto quanto già riconosciuto dal gestore Wind "*un ritardo di gestione del disservizio perdurato per 9 giorni rispetto alle Condizioni Generali di Contratto, emetteva, in data 13 gennaio 2015, la nota di credito n. 910166884 dell'importo di € 45,00*".

La parte istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa da Wind relativa la fatturazione emessa nei periodi 15 giugno - 31 ottobre 2014, per l'utenza n. 0577 922XXX e, per l'utenza n. 0577 920XXX, 15 giugno - 7 novembre 2014; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

**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;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 10 maggio 2016 da XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX che l'operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.139,00 d'indennizzo per la mancata/ritardata portabilità dell'utenza n. 0577 922XXX;
- b) euro 1.146,00 d'indennizzo per la mancata/ritardata portabilità dell'utenza n. 0577 920XXX;
- c) euro 100,00 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 amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa nei periodi 15 giugno - 31 ottobre 2014, per l'utenza n. 0577 922XXX e, per l'utenza n. 0577 920XXX, 15 giugno - 7 novembre 2014; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e b) 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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 15 del 6 marzo 2018**

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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*