

DELIBERA n° 148 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / WIND TRE SPA

GU14/364/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- ISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 21352;
- VISTA** l’istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 5 giugno 2018 *al n. prot. 30649*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante :**

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** contesta, all’operatore **Wind Tre S.p.A.**, in relazione alle utenze **di tipo privato** n. **XXXXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXXXX**, la mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione.

L’istante rappresenta che in data 27/06/2017 stipulava contratto con Wind per servizi voce e Fibra e contestualmente richiedeva la NP della risorsa **XXXXXXXXXXXX**, proveniente da Telecom e precedentemente intestata alla “Società di Gestioni Tecniche S.rl.. Nella prima decade di agosto 2017 il gestore consegnava apparecchiature preposta alla fruizione dei servizi e veniva fissato appuntamento con il tecnico per il giorno 31/08/2017. Il predetto appuntamento veniva disatteso. Venivano sporti numerosi reclami orali integrati con il reclamo scritto a mezzo Pec del 21/09/2017. In data 07/10/2017, con grave ritardo, veniva parzialmente attivato il contratto infatti veniva attivato solo il servizio adsl . L’istante proponeva ulteriori reclami finalizzati a contestare la mancata attivazione del servizio fonia . Dal 10/10/2017 al 01/12/2017 il servizio Adsl veniva sospeso. A decorrere dalla data del 06/12/2017 veniva attivato il servizio fonia sull’utenza n **XXXXXXXXXXXX** mai richiesta. In data 21/12/2017 veniva esperita istanza GU5 . In data 17/01/2018 il Corecom Sicilia emetteva apposito provvedimento Temporaneo . La procedura NP veniva evasa nella seconda decade del mese di aprile 2018 .

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione , propone istanza di definizione in data 05/06/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) indennizzo per ritardata NP del XXXXXXXXXXXX dal 28/07/2017 al 15/04/2018 per un Totale di 261 gg
- 2) indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra dal 28/07/2017 al 07/10/2017 per un totale di 72 gg.
- 3) indennizzo per ritardata attivazione del servizio fonia dal 28/07/2017 al 05/12/2017 per un totale di 131gg.
- 4) indennizzo per sospensione del servizio fibra dal 10/10/2017 al 30/11/2017 per un totale di 51 gg.
- 5) indennizzo per attivazione fonia sull'utenza non richiesta n. XXXXXXXXXXXX dal 06/12/2017 al 15/04/2018 per un totale di 131 gg.
- 6) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 28/07/2017 al 14/04/2018 per un totale di 261 gg.
- 7) rimborso spese di procedura

CONSIDERATA La posizione dell'operatore :

La **Wind Tre S.p.A.**, nella propria memoria difensiva, in merito alle doglianze lamentate dall'istante, rappresenta che in data 27.06.2017, veniva inserito ordine di attivazione contratto codice XXXXXXXXXXXX – accesso FTTH - mediante processo di migrazione in NP dell'utenza XXXXXXXXXXXX nello scenario OLO Wind Recipient. Per tale ordine si completava dapprima, in data 05.07.2017, l'attivazione e la consegna dell'apparato, e in data 09.10.2017, l'attivazione della linea provvisoria XXXXXXXXXXXX. Al riguardo si richiedevano opportune verifiche all'ente di competenza, il quale confermava che, relativamente alla migrazione NP, risultava KO Donating del 11.10.2017 per la seguente motivazione "IL DN non è del tipo Linea Specificato"; in fase di gestione dello scarto ed a seguito di contatto Outbound del cliente, lo stesso confermava la correttezza del CDM. Si provvedeva a reiterare nuovo ordine di migrazione NP per il quale risaliva medesimo KO (Allegato 2 – 3). Frattanto, in data 09.01.2018, l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Sicilia, un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti

del gestore Wind Tre; in risposta alla stessa, con nota datata 17.01.2018, la convenuta confermava pertanto al predetto Corecom che: *“Con riferimento all’istanza pervenuta si rappresenta che l’ordine di attivazione su rete WIND per l’utenza XXXXXXXXXXXX si completa l’attivazione della utenza provvisoria XXXXXXXXXXXX ma il gestore TIM fornisce KO alla Number Portability per ben due volte pertanto “IL DN non è del tipo Linea Specificato”. Visto quanto dichiarato dall’istante al contatto telefonico (confermava tipologia di linea Analogica e chiusura dell’utenza associata) provvediamo ad inviare segnalazione via mail al gestore TIM chiedendo il motivo del KO ricevuto e la disponibilità attuale dell’utenza desiderata. Sarà cura di WIND Tre monitorare il riscontro del predetto gestore e fornire tempestivo aggiornamento.”* (Allegato art. 5). Inoltre in data 06.02.2018, la Scrivente aggiornava il Corecom comunicando che: *“Ad integrazione delle note precedentemente trasmesse il cui contenuto si abbia qui per integralmente ripetuto e trascritto si rappresenta che alla segnalazione inviata al gestore TIM WIN:NPG:1009589 chiusa come segnalazione incompleta nonostante ci siano tutte le informazioni per elaborare una risposta. In sostanza TIM non ci offre risposta o soluzione né via mail né via segnalazione. Si ribadisce che il gestore TIM deve bonificare i propri sistemi . Si è provveduto a riprocessare un nuovo ordine”*. Infine, in data 22.02.2018 la Scrivente specificava che : *Ad integrazione delle note precedentemente trasmesse si rappresenta che l’ordine NP nuovamente in KO causa “IL DN non è del tipo Linea Specificato”. Pervenuto riscontro a TT WIN:NPG:1020521 il cui esito è “KO confermato; trattasi di ISDN BRA mononumero”.Si procede ad inviare un nuovo ordine con l’indicazione fornita da Telecom. Sarà cura dello scrivente gestore monitorare il corretto espletamento ma si ribadisce che alcuna responsabilità è attribuibile allo scrivente gestore in quanto ha dato seguito alla richiesta di Number Portability così come prevista dal processo. L’espletamento della NP si completava in data 23.04.2018. Stante quanto sopra descritto e documentato l’operatore ritiene che nessuna responsabilità è addebitabile allo stesso. Con riguardo allo scenario Wind Tre Recipient – Telecom Donating, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta atteso che Wind Tre ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a suo carico dalla Delibera 274/07/CONS, in materia migrazione. Nella fattispecie, si controverte sulla migrazione in NP di una utenza di telefonia fissa*

XXXXXXXXXX, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Recipient (Wind Tre), l'operatore OLO Donating (Tim), e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Per quanto appena specificato, dunque, risulta evidente che WIND TRE, avendo attivato la numerazione provvisoria (LNA XXXXXXXXXXX) entro i 90 giorni previsti da condizioni contrattuali ed avendo dato seguito alla richiesta di Number Portability così come prevista dal processo, non può rispondere dei ritardi nella migrazione della Linea XXXXXXXXXXX, atteso che in data 11.10.2017 risultava KO Donating per la seguente motivazione "IL DN non è del tipo Linea Specificato" e che solo a fine Febbraio, dopo varie segnalazioni rimaste inevase da parte di Telecom, la stessa confermava che il "trattasi di utenza ISDN BRA mononumero. Evidenzia inoltre, che essendo l'utenza fissa XXXXXXXXXXX, attestata ancora su Telecom sino alla data del 23.04.2018, qualsiasi disservizio non è imputabile alla Scrivente! Allega, a tal fine, il traffico conservato nelle more del giudizio per evidenziare l'utilizzo regolare del servizio sull'utenza provvisoria XXXXXXXXXXX e dal 23.04.2018 sull'utenza principale XXXXXXXXXXX. Chiede, pertanto, l'estensione del procedimento nei confronti dell'operatore Telecom Italia. Precisa altresì di avere assolto all'onere informativo previsto dalla normativa vigente e che nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui

alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4) che ha stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica.

In merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, la convenuta, rappresenta che al reclamo "pervenuto" è stato riscontrato come da contatto al cliente il 17.10.2017 al fine di verificare la correttezza del CDM oltre che da memorie depositate ex art. 5. La convenuta, rappresenta in ogni caso di non aver ricevuto alcun reclamo alla stregua della definizione di cui all'articolo 1, comma 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP che comunque il reclamo è stato gestito anche **per facta concludentia**.

In proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP, nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, è chiarificatore su questo aspetto "la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contrattoin forma scritta nei casi di rigetto; nel caso di accoglimento, come nel caso di specie, il reclamo risulta accolto **per facta concludentia** e non esige la forma scritta

Conclude l'operatore precisando che l'istante presenta ad oggi un insoluto di €1.197,83. Di tale insoluto, i canoni in riferimento all'utenza oggetto di contestazione risultano correttamente stornati mentre restano a carico dell'istante gli importi relativi alle utenze mobili ed apparati attivi. Chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Controdeduzioni dell'istante

L'istante, a mezzo delegato, replica alla memoria difensiva dell'operatore preliminarmente rilevando come anche il gestore confermi la posizione denunciata dall'istante. In merito alla responsabilità per la ritardata portabilità, prende atto delle risultanze tecniche esposta dalla Wind Tre S.p.A si associa alla richiesta di estensione della procedura alla Tim S.p.a . Insiste nella richiesta di indennizzo per mancata erogazione del servizio fibra per il periodo 10/10/2017 al 30/11/2017. Precisa che il reclamo scritto del 21/09/2017 non è stato mai riscontrato dall'operatore ed insiste nella richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Insiste in tutte le richieste di cui all'istanza GU14 in oggetto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si evidenzia che in sede di udienza di discussione ha partecipato, l'operatore Telecom Italia S.p.A., convocato ai sensi dell'art.18 comma 1 del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte.

In merito alla ritardata portabilità si deve evidenziare che la Wind n.q. di operatore Recipient ha assolto agli obblighi previsti dalla normativa vigente come risulta dalla documentazione allegata. La Wind in data 05/07/2017 completava ordine di attivazione contratto codice XXXXXXXXXXXX – accesso FTTH - mediante processo di migrazione in NP dell'utenza XXXXXXXXXXXX nello scenario OLO Wind Recipient ed in data 09.10.2017, procedeva all'attivazione della linea provvisoria XXXXXXXXXXXX e alle opportune verifiche presso l'ente di competenza, il quale confermava che, relativamente alla migrazione NP, risultava KO Donating del 11.10.2017 per la seguente motivazione "IL DN non è del tipo Linea Specificato"; in fase di gestione dello scarto ed a seguito di contatto Outbound del cliente, lo stesso confermava la correttezza del CDM. Provvedeva a reiterare nuovo ordine di migrazione NP per il quale risaliva medesimo KO. In seguito alla proposizione dell'utente, innanzi al Corecom Sicilia, dell'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore Wind Tre; lo stesso con nota del 17.01.2018, confermava al predetto Corecom che: *"Con riferimento all'istanza pervenuta si rappresenta che l'ordine di attivazione su rete WIND per l'utenza XXXXXXXXXXXX si completa l'attivazione della utenza provvisoria XXXXXXXXXXXX ma il gestore TIM fornisce KO alla Number Portability per ben due volte pertanto "IL DN non è del tipo Linea Specificato". Visto quanto dichiarato dall'istante al contatto telefonico (confermava tipologia di linea Analogica e chiusura dell'utenza associata) provvediamo ad inviare segnalazione via mail al gestore TIM chiedendo il motivo del KO ricevuto e la disponibilità attuale dell'utenza desiderata. Sarà cura di WIND Tre monitorare il riscontro del predetto gestore e fornire tempestivo aggiornamento."* Inoltre in data 06.02.2018, la Wind aggiornava il Corecom comunicando : *...la segnalazione inviata al gestore TIM WIN:NPG:1009589*

*chiusa come segnalazione incompleta nonostante ci siano tutte le informazioni per elaborare una risposta. In sostanza TIM non ci offre risposta o soluzione né via mail né via segnalazione. Si ribadisce che il gestore TIM deve bonificare i propri sistemi . Si è provveduto a riprocessare un nuovo ordine”. Infine, in data 22.02.2018 specificava che : Ad integrazione delle note precedentemente trasmesse si rappresenta che l’ordine NP nuovamente in KO causa “IL DN non è del tipo Linea Specificato”. Pervenuto riscontro a TT WIN:NPG:1020521 il cui esito è “KO confermato; trattasi di ISDN BRA mononumero”. Si procede ad inviare un nuovo ordine con l’indicazione fornita da Telecom. Sarà cura dello scrivente gestore monitorare il corretto espletamento ma si ribadisce che alcuna responsabilità è attribuibile allo scrivente gestore in quanto ha dato seguito alla richiesta di Number Portability così come prevista dal processo. Dopo i suddetti tentativi l’espletamento della NP si completava in data 23.04.2018. Da quanto esposto è evidente che nessuna responsabilità è addebitabile alla Wind per la ritardata migrazione dell’utenza in contestazione dipesa da fatti alla stessa non imputabili. Le regolamentazioni relative ai processi di migrazione sono state definite in accordo con quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 – c.d. Decreto Bersani – che, in particolare all’articolo 1, comma 3, che ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico di utenza fissa da un operatore ad un altro o entro tale arco temporale l’utente deve essere posto a conoscenza delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione assunta. Orbene entrando nel merito della vicenda che ci occupa, si rileva che il contratto per l’attivazione del servizio di telefonia fissa è stato sottoscritto dall’istante in data 27/06/2017 ed in ossequio alla normativa vigente la migrazione sarebbe dovuta avvenire entro giorni 30 dalla sottoscrizione e quindi entro il 27/07/2017 o entro tale data l’istante doveva essere informato delle problematiche o dei motivi che ostavano all’espletamento della portabilità. La Wind Tre Spa nonostante quanto affermato non ha mai informato l’istante delle problematiche relative alla mancata portabilità. L’istante ha avuto contezza delle stesse in seguito alla presentazione dell’istanza GU5 in data 17/01/2017. L’ art. 3 comma 2 allegato A. delibera Agcom 73/2011/CONS prevede che l’indennizzo di cui al comma 1 per ogni giorno di ritardo è applicato anche nei casi ...”di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell’intervento o gli eventuali **impedimenti**.....” Visto quanto*

sopra esposto, si deve riconoscere all'istante la liquidazione di un unitario indennizzo (fonia e adsl) per il ritardo nella comunicazione degli impedimenti tecnici per espletamento della migrazione/portabilità, che, in applicazione dell'art. 3 comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, è computato nella misura di euro 7,50 al di a far data dal trentunesimo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto (28/07/2017) sino alla data di comunicazione delle problematiche che comportavano il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto (17/01/2017) per un totale di giorni 205 giorni. Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre tuttavia valutare anche la condotta tenuta dall'utente, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurre o limitarne gli effetti. Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato. Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ai fini della liquidazione dell'indennizzo si ritiene pertanto opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (*"Codice delle Comunicazioni Elettroniche"*) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo

da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico “ (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09). Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede. In quest' ottica, assumono particolare rilievo il fatto che l'utente ha sporto un solo reclamo in data 21/09/2017, che lo stesso ha presentato istanza GU5 dopo cinque mesi dal momento in cui la migrazione avrebbe dovuto essere espletata, che l' operatore seppure su numerazione provvisoria dal 09/10/2017 ha garantito, prima dell'istaurarsi della controversia, l'erogazione dei servizi contrattualmente previsti. Si ritiene, quindi, equo e proporzionale liquidare l'indennizzo dovuto nella misura del 50%, così determinato: per il periodo dal 28/7//2017 7 (considerato il tempo previsto per la migrazione a partire dal 27 giugno 2017, data della prima richiesta inoltrata a Wind) al 17 gennaio 2018 (data in cui l'istante ha avuto contezza degli impedimenti che ostavano alla migrazione) l'indennizzo unitario spettante all'utente, ai sensi dell'art. 3, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi considerato un totale di giorni 205 è pari a €. 768,75 $(7,50 \times 205 = 1.537,00 : 2 = 768,75)$).

In riferimento alla richiesta a di cui *al punto 5) la stessa non viene accolta*. Preliminarmente si evidenzia che mai nessuna contestazione/reclamo è stato sporto in relazione a tale doglianza e come ribadito da numerose delibere Agcom la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni responsabilità inerenti ai disservizi alla linea telefonica. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Ciò premesso si rileva altresì che la funzione dell'indennizzo è quella di ristorare l'utente dei disagi subiti in seguito all'

inadempimento del gestore. Nel caso in specie si ritiene che nessun disagio indennizzabile sia stato patito dall'istante che ha usufruito di un servizio senza tra l'altro sopportare nessun onere economico. Infatti la Società convenuta ha provveduto a stornare dalle fatture i canoni relativi all'utenza in contestazione. Parimenti non vengono accolte le richieste di cui *ai punti n.2, 3, e 4*. Anche per le predette doglianze mai nessuna contestazione/reclamo è stato mai sporto come già evidenziato la segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Ciò premesso si rileva altresì che l'istante non specifica a quale utenza siano riferiti i lamentati ritardi e la lamentata sospensione con conseguente sostanziale indeterminatezza della richiesta che già di per se comporterebbe inammissibilità della stessa. Inoltre l'istante non ha dato prova che, nelle more del processo di migrazione, lo stesso abbia subito interruzione dei servizi da parte dell'operatore Donating, che si presume fino a prova contraria, abbia continuato sino alla data di espletamento della migrazione ed in ogni caso l'eventuale disservizio non potrebbe essere imputato alla convenuta. Quanto sopra esposto tiene conto anche di quanto richiesto *al punto 5*, già trattato, ritenendo la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio su utenza non richiesta (numerazione provvisoria) incompatibile con le predette richieste di cui ai punti 2, 3 e 4 qualora le stesse dovessero intendersi riferite alla numerazione provvisoria. Viene accolta parzialmente la richiesta di cui *al punto 6*). Dalla disamina degli atti unico reclamo presente è quello sporto in data 21/09/2017, tale reclamo non risulta agli atti mai riscontrato formalmente dal gestore. Il contatto richiamato dall'operatore (17/10/2017) non può essere assunto al riscontro così come previsto dall'art.8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, che stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella C.G.A. dell'operatore, nel caso di specie nel termine dei 45 giorni dal ricevimento della richiesta, ed inoltre stabilisce che deve essere data in forma scritta, nei casi di rigetto. Pertanto la Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 pro die, per il reclamo formulato dall'istante nella data del 21/09/2017. L'indennizzo sarà calcolato dalla data del 05/11/2017, decurtati i 45 giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro come da C.G.A., alla data del

17/01/2018 (data in cui istante è posto a conoscenza delle problematiche relative all'espletamento della portabilità) per un totale di 73 giorni per la complessiva somma di euro 73,00 (settantatre/00).

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura, considerato che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accogliere parziale accoglimento l'istanza del Sig. XXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A in riferimento alle utenze di tipo privato XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Wind Tre S.p.A. , è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura, il seguente importo :
 - €. 768,75 (settecentosettantotto/75), a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 2;
 - €.73,00 (settantatre/00), a titolo di indennizzo ai sensi dell' art. 11, comma 1.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Wind Tre S.p.A è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

Arch. Francesco Di Chiara

