

DELIBERA N. 67 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/191460/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/12/2020;

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

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

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

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

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 l'istanza di XXX del 19/10/2019 acquisita con protocollo n. 0459369 del 30/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato: "Wind a seguito telefonata fatta a mio figlio ha modificato la linea adsl in fibra attiva sulla linea XXX ma dal 16.12.2018 (data del cambio) non funziona più la linea telefonica e l'adsl. Ho contatto subito il servizio clienti XXX apprendo il guasto e denunciando l'indebita attivazione della fibra. Il servizio clienti ha riferito che avevano un regolare contratto e che per avere il servizio avrei dovuto cambiare il numero telefonico. In data 24.01.2019 invio reclamo per denunciare la sospensione della linea telefonica e adsl dal 16.12.2018 e l'indebita attivazione della fibra (vedi all.1). Wind senza che ripari la linea telefonica e l'adsl in data 21.02.2019 invia la seguente risposta "in seguito alla segnalazione pervenutaci il 24/01/2019, la informiamo che abbiamo provveduto a riconoscerle la somma di euro 21.35 IVA inclusa. Tale importo sarà visibile sui prossimi Conti Telefonici(vedi all.2). In data 22.02.2019 rispondiamo a wind (vedi all.3) contestando la missiva del 22.02.2019 perché non rispondete assolutamente alla nostra lettera di reclamo del 24.01.2019 e pertanto stiamo richiedere nuovamente: 1) la riattivazione della linea telefonica XXX e l'adsl con le vecchie tariffe. 2) la copia dei contratti relative alle modifiche da voi effettuate che ha portato ai disservizi patiti e patenti. 3) il dettaglio dell'importo di 21,35 € che avete deciso di corrispondere con atto unilaterale e senza rispondere alla nostra missiva del 24.1.2019. Wind a fronte di questo secondo reclamo non ripara la linea telefonica(chi chiama sente squillare il telefono ma non suona l'apparecchio in casa) e l'adsl e invia la seguente risposta "in riferimento alla sua segnalazione del 22/02/2019 , relativa al guasto tecnico sulla linea XXX abbiamo provveduto a riconoscerle l'importo di euro 19,75 che sarà corrisposto mediante assegno o bonifico bancario."(vedi All.2) ed invia la fattura W1903286418(vedi all.4) che viene contestata e non pagata (vedi all.5) perché non è possibile che a fronte di denunce di disservizi gravissimi l'operatore invii missive generiche senza rispondere ai reclami. Senza rispondere a questo ennesimo reclamo wind invia lettera (vedi All. 6) in cui ci minaccia la sospensione della linea telefonica XXX e adsl (che non funzionano dal 16.12.2018) se non paghiamo la fattura W1903286418 Quindi davanti a questo abuso di wind affidiamo la pratica al nostro legale per farci riattivare i servizi indebitamente interrotti e richiedere i giusti indennizzi visto che mi sento preso in giro dalle comunicazioni di wind che non rispondono a nessun reclamo. Viene aperto Ricorso UG/107103/2019 e GU5 (107108/2019) presso corecom Piemonte (concilia web). Wind e la Scrivente fanno le seguenti memorie / repliche(vedi concilia web): - wind 09/04/2019 11:24: Buongiorno, con riferimento al disservizio tecnico lamentato per l'utenza XXX, si informa che le verifiche effettuate dall'ente tecnico hanno evidenziato un problema di natura tecnica che rende impossibile la fornitura del servizio in accesso fibra per linea



non idonea. Posto quanto sopra, preso atto che, da comunicazione pervenuta in data 24/01/2019, la cliente ha dichiarato di non voler cessare il contratto e di non voler chiedere la migrazione, si informa che l'ente competente prenderà contatti con l'istante per proporre l'attivazione di una nuova linea LNA in accesso ULL. - scrivente 09/04/2019 13:05: Buongiorno, si evidenzia che Wind senza alcun contratto e senza alcun consenso della scrivente ha tentato di trasformato la linea adsl attiva sulla linea XXX in fibra. A fronte di questa indebita attivazione avvenuta in data 16.12.2018 la linea telefonica e l'adsl non hanno più funzionato. Pertanto si tratta di una indebita sospensione amministrativa della linea telefonica e adsl in quanto il guasto tecnico è il rischio se si incorre nello svolgimento di un normale contratto in essere cosa ne non è avvenuto nel caso di specie. In relazione alla comunicazione della controparte si evidenzia che fin dall'inizio non gli è interessato assolutamente della mia numerazione e della mia Adsl cercando solo di scaricarsi le proprie responsabilità di fronte a grave disservizio offrendomi 19,75 € e senza rispondere assolutamente a miei reclami. Wind senza che la linea telefonica e l'adsl riprendessero a funzionare a pure continuato a fatturarli. Detto ciò si richiede alla wind di riattivare la linea telefonica XXX e la vecchia adsl. La cessazione e le migrazioni sono atti incomprensibile visto che a noi interessa la situazione precedente all'indebita attivazione della fibra come ribadito con le lettere di reclamo del 22.02.2019 e 22.03.2019. - wind 11/04/2019 15:13: Buongiorno, preso atto di quanto comunicato dall'istante, si conferma l'impossibilità tecnica di tornare alla precedente tipologia di accesso. Se la cliente intende rimanere con Wind Tre, può solo attivare una nuova linea telefonica, in alternativa potrà migrare ad altro operatore o cessare definitivamente il contratto in essere. cordiali saluti -Scrivente 12/04/2019 12:18: Spett.le Wind, con le vostre memorie prendo atto di quanto da voi dichiarato e della situazione tecnica della mia linea telefonica. Considerato che la migrazione e la cessazione del contratto non possono essere prese in considerazione per ovvie motivazioni contrattuali e problematiche di natura tecniche lo scrivente accetta l'attivazione di una nuova numerazione con la propria adsl se wind è disponibile a riconoscere l'indennizzo per perdita di numerazione dalla data odierna. Distinti saluti A seguito di queste memorie assurde da parte di wind in data 18/04/2019 11:15 viene emesso P.T. in cui Corecom Piemonte chiede a Wind "l'OPERATORE Wind Tre provveda a riattivare i servizi correlati all'utenza numero XXX, entro il giorno 22/04/2019, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb". Si evidenzia che visto le memorie di wind " l'impossibilità a ridare il numero XXX, " il corecom richiede giustamente che vengano riattivati i servizi correlati all'utenza numero XXX cioè linea voce (con numero diverso) e adsl. Ma wind risponde in questo modo : -Wind 19/04/2019 15:44 : Buongiorno, in riferimento al provvedimento in oggetto, si conferma quanto già rappresentato con precedenti note; la linea non risulta idonea al servizio, pertanto il cliente potrà alternativamente: • Attivare nuova linea LNA in accesso ULL come peraltro già prospettato proposto al cliente dall'ente di competenza; • Migrare verso altro gestore CDM WID01114777472011 C; • Cessare l'utenza Si evidenzia che wind non ha recepito quello che ha chiesto il corecom Piemonte in quanto il mancato utilizzo del servizio voce e Adsl è un disservizio (molto grave) mentre la perdita di numerazione e un'ulteriore disservizio e quindi doveva porvi

rimedio immediatamente . -Scrivente 20/04/2019 09:50: Buongiorno, si evidenzia che la scrivente non ha mai richiesto e tantomeno firmato alcun contratto per attivare la fibra sulla mia linea telefonica e pertanto trattasi di indebita attivazione di servizio da parte di Wind. Detto ciò non è la scrivente a dover prendere alcun provvedimento ma è la controparte a dover ripristinare le condizioni tecniche e contrattuali preesistenti a sua cura e spese. Considerato che l'indebita modifica sta creando la sospensione del servizio voce e adsl si richiede che l'operatore di rispetti le normative del codice del consumo e ottemperi al PT del Corecom Piemonte altrimenti tutti i disservizi patiti e patenti saranno contestati in tutte le sedi. Visto che wind continuava a non voler fornire i servizi in data 10.05.2019 ho firmato contratto con Tim per far rientrare la numerazione XXX (vedi All. A) e spiegando del ricorso in atto al corecom piemonte e della dichiarazione di wind in relazione alla riattivazione della linea stessa. L'agente tim risponde "In relazione ai colloqui intercorsi e allo stato della linea XXX (non funzionante su linea fibra) abbiamo effettuato dei controlli sui nostri sistemi e richiesto un parere alla rete e le comunichiamo che il rientro in tim può comportare dei problemi. Pertanto visto il ricorso in atto al Corecom Piemonte le consigliamo di far gestire il cambio di OLO direttamente da windh3g anche con l'intervento di Tim se l'olo lo ritiene opportuno. Se invece desidera una numerazione nuova con relativa adsl provvederemo con la massima sollecitudine ad attivarle i servizi."(vedi All. C e allegato inserito prima dell'udienza di conciliazione su conciliaweb). In data 17/06/2019 10:08 – 10.14 viene comunicato a wind quanto detto dall'agente Tim in relazione al rientro della numerazione XXX ed allegando in concilia web la lettera ricevuta (vedi anche All. C GU14). Wind non dà alcun riscontro a questa comunicazione e pertanto viene fissata udienza conciliativa in data 23.07.2019. Nell'udienza conciliativa visto che la controparte continuava a ribadire la sua posizione di non voler ripristinare il servizio voce e adsl e che doveva essere il suo cliente a far il passaggio di OLO il nostro consulente ha dato la propria disponibilità ad avviare il rientro in Tim della numerazione XXX purché wind dichiarasse la propria responsabilità in caso di perdita della numerazione nel cambio di OLO. Wind non ha voluto fare alcuna dichiarazione di responsabilità e pertanto è stato fatto un mancato accordo. Wind nonostante non abbia attivato alcun servizio ha continuato a fatturare. (Vedi All. D) Si evidenzia che nel presente GU14 (a seguito memorie della controparte) è stato richiesto in via preliminare l'indennizzo per indebita sospensione amministrativa (in subordine disservizio per guasto tecnico) della linea voce e dati dal 16.12.2018 a causa di una indebita modifica dell'adsl in fibra (mai richiesta dalla scrivente) in quanto il guasto tecnico è il rischio che si incorre nello svolgimento di un normale contratto in essere o un nuovo contratto richiesto dal cliente cosa che non è avvenuto nel caso di specie (indebita attivazione della fibra) . A riprova che il disservizio non si può considerato un guasto è dato dal fatto che wind nonostante poteva e può riattivare almeno il servizio voce e dati si rifiuta di farlo (elementi che non caratterizzano il guasto) nonostante PT del corecom Piemonte".

La Sig.ra XXX ha conseguentemente richiesto: " 1) In via preliminare l'attivazione della linea XXX e l'adsl (con le vecchie tariffe) in subordine l'attivazione di una nuova linea voce e adsl in esenzione spese (come richiesto dal PT del corecom Piemonte) su iniziativa di Wind (come richiesto nuovamente con GU5 nuovo) con l'indennizzo di perdita numerazione storica attiva dal 2008 (vedi All. B) se wind non provvede in

qualsiasi a modo a ridare la numerazione. 2) Copia dei contratti per attivare la fibra. 3) Storno della fattura W1903286418 ed di tutte le fatture emesse (vedi All. D) e quelle in emissione fino al ripristino regolare della linea telefonica e dell'adsl. 4) In via preliminare Indennizzo di 4.755 € per indebita sospensione amministrativa della linea voce e l'adsl (317 gg x 7,50 € x 2 servizi dal 16.12.2018 (*) alla data di riattivazione del servizio e in caso di impossibilità di riattivazione della linea XXX in aggiunta l'indennizzo di 1.200 € per perdita numerazione storica attiva dal 2008 (vedi alla B) . In subordine indennizzo per guasto della linea voce e adsl dal 16.12.2018 alla data di riattivazione del servizio e in caso di impossibilità di riattivazione della linea XXX in aggiunta l'indennizzo per perdita numerazione storica. 5) Indennizzo di 1.585 € per indebita attivazione servizio fibra (317 x 5€ dal 16.12.2018 alla data di ripristino della vecchia adsl.(*) 6) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 24.01.2019 e successivi perché le risposte della controparte sono generiche e non possono definirsi un riscontro al reclamo 7) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6,della delibera 173/07/cons (*) l'indennizzo è stato calcolato prevedendo che wind riattivi il servizio voce e adsl alla data 28.10.2019."

L'istante ha poi depositato le proprie controdeduzioni argomentando testualmente quanto segue: "CONTESTAZIONE DOCUMENTI PROBATORI

Si chiede di non dare valore probatorio al doc. 1— Print di sistema " L' allegato 1 sono solo delle schermate che non hanno alcuna paternità (non si legge nome e cognome di chi li ha compilati) e scritte da personale wind. Le dichiarazioni scritte in queste schermate non hanno alcun valore probatorio perché non c'è alcuna prova di invio e ricezione delle ipotetiche comunicazioni, in totale violazione dell'art. 2697 c.c., essendosi la controparte limitata ad asserire di averle inviate e ricevute senza allegarle agli atti. Questo tipo di documento può essere usato per qualsiasi tesi difensiva perché non esiste contraddittorio con l'istante. Queste schermate possono essere state prodotte in qualsiasi momento del ricorso.

CONTESTAZIONE MEMORIE CONTROPARTE

In riferimento"...omissis... 1. La numerazione a cui sono riferite le odierne contestazioni - XXX Linea fissa associata alla proposta di contratto Wind Tre avente codice 1354075190164 Offerta Absolute+, attivato in data 03 agosto 2017, come da print di sistema sottostante (doc. 1): La linea oggetto di contestazione attualmente risulta attiva sulla rete Wind Tre."

Premesso che non c'è alcuna proposta di contratto firmato dall'istante per l'attivazione del nuovo servizio, la dichiarazione della controparte è contraddittoria e ininfluenza sulla responsabilità della wind nella sospensione e perdita del numero storico XXX (se non riattiva il numero). Dopo aver indebitamente attivato la fibra ha sospeso la linea telefonica e l'adsl e non ha più riattivato la numerazione nella sede dell'istante (nonostante due GU5 e 2 PT) affermando che c'è "un problema di natura tecnica che rende impossibile la fornitura del servizio in accesso fibra per linea non idonea"(vedi memorie GU5 concilia web) e nel contempo in questo punto dichiara che "La linea oggetto di contestazione attualmente risulta attiva sulla rete Wind Tre."



In riferimento "...omissis...Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio."

Dichiarazione insignificante e non provata assolutamente dalla controparte. In riferimento" Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Nel mese di dicembre 2018 Wind Tre, a seguito di una campagna promozionale, proponeva all'istante di passare la sua utenza in Fibra FTTC VULA, "

Dichiarazione non veritiera all'istante (XXX) non è mai stato proposto alcun cambiamento nè tantomeno la controparte lo dimostra.

In riferimento "senza costi aggiuntivi e allo stesso prezzo dell'offerta ADSL ULL già attiva, Dichiarazione insignificante e non provata da alcun profilo commerciale /contratto inviato preventivamente all'istante.

In riferimento" per fornire un servizio migliore e più performante."

Dichiarazione insignificante, priva di pregio e non vera perché i fatti (perdita del servizio voce e adsl) dimostrano il contrario.

In riferimento" Ciò presuppone, fin dall'inizio delle vicende contestate, la buona fede della parte convenuta in merito ai fatti accaduti successivamente. "

Dichiarazione che verrà smontata dai fatti e dalle prove presentate dall'istante e dai disservizi che la controparte sta facendo ancora patire al loro cliente alla data odierna. Il comportamento avuto dalla controparte nelle more del contenzioso e durante i 2 PT dimostra tutto tranne che la buona fede menzionata nel seguente punto.

In riferimento "In data 11/12/18, il servizio clienti contattava la cliente per comunicarle i termini dell'offerta, come da print di sistema sottostante relativo alla promozione dell'offerta in Fibra (doc. 1):"

L'istante (XXX) non è mai stata contattata da nessun servizio clienti wind per la stipula del contratto meno che mai per altre comunicazioni inerenti l'offerta della fibra e il doc. 1 non dimostra assolutamente niente (vedi contestazione documentazione probatori). In realtà l'unico contatto avvenuto è stata una telefonata al figlio quindicenne dell'istante.

In riferimento" Nello stesso giorno, a seguito dell'accettazione della promozione,"
E' bene evidenzia che quello che wind chiama " Promozione" (per sminuire l'indebita attivazione di servizio) e'un' attivazione del servizio fibra. L'istante non ha mai accettato questa attivazione e wind non prova il contrario. Ricordiamo alla controparte che ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo ,è vietato la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione senza la presenza di un regolare contratto che nel caso di specie non è stato allegato agli atti

In riferimento" veniva inoltrato !ordine di migrazione da accesso ULL verso Fibra FTTC VULA della linea XXX"

E 'evidentissimo che la controparte ha inviato un ordine senza avere un regolare contratto e pertanto si tratta di indebita attivazione della fibra.

In riferimento" e veniva inviato un messaggio di conferma (doc. 1)."

Premesso che il doc .1 non ha alcun valore probatorio (vedi contestazione documentazione probatoria) alcun messaggio è mai arrivato all'istante.

In riferimento" Corre l'obbligo precisare che le comunicazioni e i contatti all'istante venivano effettuati ai riferimenti forniti dalla cliente, come da print di sistema (doc. 1)"

E' bene evidenziare che il contratto è intestato a XXX (come scrivete anche voi nel doc 1) e pertanto è l'unica a essere titolata a fare qualsiasi modifica contrattuale. Inoltre le vostre comunicazioni provate dal niente (indicate nel doc .1) non hanno alcun valore probatorio (vedi contestazione documentazione probatoria) se non presentate un regolare contratto o registrazione vocale con scheda di adesione firmata dall'istante.

In riferimento" Preme sottolineare ai fini difensivi che la stessa istante contattava il servizio clienti in data 20/12/18 per sollecitare l'attivazione dell'accesso in Fibra, come da print di sistema (doc. 1): In data 21/12/2018 veniva aperta una segnalazione di malfunzionamento nr id 1-451351068545 per DISSERVIZIO Ripristino/PARAMETRI DI CONFIGURAZIONE CLI ANCORA ATTIVO IN ULL. RICONFIGURATO IN ULL" (doc. 1): L'ordine di migrazione verso l'accesso in Fibra FTTC VULA si completava in data 27 dicembre 2018 (doc 1)

Dichiarazione non vera e non provata (vedi contestazione probatoria doc.1) e contraddittoria perché l'istante ha contatto il XXX per segnalare il guasto avvenuto dopo l'indebita attivazione della fibra "Ho contatto subito il servizio clienti XXX aprendo il guasto e denunciando l'indebita attivazione della fibra. Il servizio clienti ha riferito che avevano un regolare contratto e che per avere il servizio avrei dovuto cambiare il numero telefonico". Infatti non si capirebbe perché a seguito della telefonata del 20/12/18 (che teoricamente doveva essere per sollecitare solo l'attivazione del servizio fibra) con il disservizio in atto la controparte in data 21/12/18 apriva una segnalazione di malfunzionamento ?

In riferimento "In data 28/12/18 veniva aperta la segnalazione di malfunzionamento con nr id 1-451962700089, e, dopo le opportune verifiche, si riscontrava che la linea non era idonea all'attivazione dell'accesso in Fibra (doc. 1)"

Premesso che l'istante denuncia in modo reciso di aver mai richiesto l' attivazione di linea fibra ma è evidente che l'inidoneità della numerazione XXX doveva essere preventivamente controllata dalla wind prima di attivare la fibra.

In riferimento" A seguito del riscontro del reparto tecnico, il servizio clienti chiudeva la segnalazione di malfunzionamento in data 11/01/19 e cercava di contattare la cliente per comunicarle l'esito ma l'istante non si rendeva reperibile (doc. 1):"

Dichiarazione non vera e non provata. Dopo che l'istante ha contattato il XXX per il guasto dell'adsl e della linea telefonica nonché per denunciare l'indebita attivazione della fibra, nessuno della Wind h3g ha contattato l'istante per spiegare cosa era successo e inoltre non si capisce cosa intenda la controparte "non si rendeva reperibile " e come può dichiarare che il Doc 1 possa provare tali affermazioni prive di senso. La mancanza totale di informazioni della controparte (dopo aver creato un grave disservizio) e confermate dalle risposte generiche che l'operatore ha dato ai reclami ben precisi del loro cliente

In riferimento "In data 24/01/19 la cliente inviava reclamo scritto nel quale contestava i disservizi a seguito del passaggio in Fibra, che dichiarava non essere stato da lei autorizzato."

Si evidenzia che l'istante nel reclamo del 24.1.2019 denunciava l'indebita sospensione della linea telefonica e adsl avvenuta a seguito di un'indebita attivazione della fibra senza che la stessa avesse mai firmato alcun contratto ma solo a seguito di una telefonata fatta al figlio quindicenne in sua assenza.

In riferimento " Il reclamo veniva accolto parzialmente relativamente ai disservizi segnalati e veniva predisposta l'emissione di una Nota di Credito per i malfunzionamenti certificati, sopra citati, per un importo pari ad C 21,35 IVA Inclusa, che veniva stornato nella fattura W1905935008 (doc. 2):11 servizio clienti, in data 21/02/18, inviava mail di risposta (doc. 3) per fornire riscontro al reclamo,"

E' bene evidenziare che davanti alla denuncia dell'istante della " sospensione della linea telefonica, adsl e indebita attivazione della fibra "(vedi ALL.1 GU14) la controparte risponde:

"in seguito alla segnalazione pervenutaci il 24/01/2019, la informiamo che abbiamo provveduto o riconoscerle la somma di euro 21.35 IVA inclusa. Tale importo sarà visibile sui prossimi Conti Telefonici.(all.2 Gu14)" Dichiarazione generica e inaudita perché davanti alla denuncia di tre gravi disservizi la controparte non provvede a specificare cosa è successo e ad attivare una linea voce ed adsl per,sofferire all'interruzione del servizio universale della voce e dei dati , non provvede a cessare la fibra indebitamente attivata ma offre la somma di "21,35 € iva inclusa " con un atto unilaterale incomprensibile.

In riferimento" inoltre, contattava telefonicamente l'istante per comunicare che, in seguito all'esito negativo ricevuto per la migrazione verso la Fibra, a causa della linea non idonea, poteva migrare verso altro operatore per non perdere la numerazione, oppure, poteva attivare una nuova utenza e/o cessare la linea n. XXX. L'istante non accettava alcuna soluzione prospettata (doc. 1): "

Dichiarazioni non veritiera e non provata perché nessuno ha mai contattato l'istante dopo l'invio del primo reclamo del 24/01/2019 (vedi all.1). La sig.ra XXX e' stata costretta a inviare ulteriore reclamo in data 22.02.2019 (vedi all.3) in cui si contesta la risposta di wind del 21.02.2019 in quanto generica; non rispondeva assolutamente alla sua lettera di reclamo del 24.01.2019 e pertanto richiedeva nuovamente:

la riattivazione della linea telefonica XXX e l'adsl con le vecchie tariffe.

la copia dei contratti relative alle modifiche da voi effettuate che ha portato ai disservizi patiti e patenti.

In riferimento" Preme sottolineare che l'istante nel reclamo contestava il passaggio verso la Fibra, dichiarando che era stata concordato con il figlio, pertanto a sua insaputa.

"

Si evidenzia che l'istante ha scritto che "SI PRECISA CHE A SEGUITO TELEFONATA FATTA A MIO FIGLIO WIND HA ATTIVATO LA FIBRA SENZA INVIARE ALCUN CONTRATTO DA FIRMARE E NEL CAMBIO SIAMO RIMASTI SENZA LINEA TELFONICA E ADSL." Premesso che questa precisazioni della controparte è influente e non dimostra niente e bene precisare che l'istante non era presente alla telefonata di wind ed mio figlio ha 15 anni .

In riferimento" Si rammenta che in data 20/11/18 aveva contattato il servizio clienti per sollecitarne l'attivazione e di conseguenza si presume ne fosse consapevole. "

Dichiarazione non veritiera e non provata figlia di una totale mancanza di tesi difensiva e di un regolare contratto obbligatorio per attivare un servizio.

In riferimento" Inoltre, la migrazione dall'accesso in ULL verso la Fibra, proposta dalla scrivente, comportava un mero cambio di tecnologia di accesso, senza alcuna variazione delle condizioni economiche in precedenza sottoscritte."

L'indebita attivazione della Fibra è pienamente dimostrata aldilà delle giustificazioni che la wind cerca di dare per attutire le proprie responsabilità.

La dichiarazione della controparte risulta priva di valore e non provata poiché le motivazioni reali di questa attivazione di fibra l'istante non le saprà mai e pertanto ci dobbiamo attenere ai fatti.

In riferimento" Il 21/02/19 l'istante inoltrava nuova PEC di reclamo. Il servizio clienti accoglieva parzialmente il reclamo, relativamente ai disservizi segnalati, e procedeva all'emissione della Lettera di Accredito n. 911904918 in data 23/03/19 (doc. 4), predisponendo un bonifico bancario di 19,75 C, IVA compresa, ed inviando riscontro scritto (doc. 3):"

Risposta generica e insignificante che dimostra in modo inequivocabile il totale disinteresse della controparte al disservizio che aveva creato (con il suo comportamento scorretto) all'istante. Si evidenzia che il loro cliente nel reclamo del 21.02.2019 (vedi All.3) chiedeva a Wind: la riattivazione della linea telefonica XXX e l'adsl con le vecchie tariffe, la copia dei contratti relative alle modifiche da voi effettuate che ha portato ai disservizi patiti e patenti, il dettaglio dell'importo di 21,35 €. Wind con la sua buona fede dichiarata rispondeva "in riferimento alla sua segnalazione del 22/02/2019, relativa al guasto tecnico sulla linea XXX abbiamo provveduto a riconoscerle l'importo di euro 19,75 che sarà corrisposto mediante assegno o bonifico bancario"

Risposta generica e inaudita che viene data solo perché la controparte pensa con questi importi (il cui quantum non viene specificato neanche in queste memorie) di potersi scaricare tutte le responsabilità dei disservizi che sta cagionando al loro cliente per la loro negligenza.

In riferimento "L'istante in data 25/03/19 inoltrava nuovamente reclamo tramite PEC, che non veniva accolto, in quanto già gestito e veniva fornito riscontro scritto (doc. 1)"

Si evidenzia che l'istante nel reclamo del 25/03/19 contesta la fattura W1903286418 (prima fattura dopo la sospensione dei servizi voce e dati) e afferma "con la presente faccio seguito ai due reclami del 24.01.2019 e del 22/02/2019 rimasti senza riscontro da parte di wind (perché le risposte erano generiche e non rispondenti al reclamo). Pertanto la fattura in oggetto non sarà pagata. Rimango in attesa di una risposta seria e risolutiva alle mie contestazioni o mio malgrado sarò costretto a dare la pratica al mio legale."

A fronte di tale reclamo non si capisce come la controparte abbia dato riscontro scritto visto che le sue uniche due risposte (vedi doc 3 controparte) sono generiche e incomprensibili mentre quelle ipotetiche del doc 1 non sono mai avvenute. Perché le comunicazioni del doc 1 (determinanti) non sono state scritte nelle risposte di wind (vedi doc 3 controparte)?

In riferimento" Si evidenzia invece che l'istante non ha mai inoltrato reclamo di contestazione delle fatture emesse relative alla numerazione oggetto di contestazione."

Dichiarazione non vera, con il reclamo del 22/03/2019 (vedi All.5 Gu14) l'istante contesta la fattura n' W1903286418 (vedi All.4 - prima fattura emessa da wind dopo l'interruzione della linea voce XXX e Adsl). E' bene evidenziare che a fronte di questo

reclamo la controparte ha cercato anche di risolvere il contratto (vedi all. 6) per togliersi il problema dei disservizi che stava cagionando al suo cliente.

In riferimento "Per mera completezza difensiva, si evidenzia che anche a seguito di ricezione dei provvedimenti di urgenza del 19/04/19 e del 04/11/19 ex art. 5, GU5/107108/2019 e GU5/191465/2019, Wind Tre comunicava l'impossibilità tecnica di attivazione della Fibra e del ripristino dell'accesso in ADSL ULL, pertanto l'istante doveva comunicare se intendeva migrare verso altro gestore per non perdere la numerazione fissa, attivare una nuova utenza in accesso ULL e/o cessare l'utenza oggetto di contestazione"

Si evidenzia che questa dichiarazione (oltre alle prove presentate) dimostra in modo inequivocabile che la controparte non ha mai dichiarato all'istante il motivo del non funzionamento della linea telefonica e dell'adsl e il perché non riattivava i servizi prima del primo GU5 contrariamente a quanto affermato nel punto precedente e citando l' Allegato 1 come prova.

E bene evidenziare che ai sensi dell'articolo 1218 c.c., (Agcom Delibera n. 3/10/CIR) sussiste una responsabilità contrattuale in capo all'operatore per inadempimento perché doveva garantire il regolare funzionamento dei servizi a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'istante, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non ha voluto risolvere il guasto e non ha mai nemmeno provveduto a comunicare all'istante le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi (violando quindi la delibera Agcom n. 179/03/CSP). Inoltre considerato che il malfunzionamento è dovuto all'indebita attivazione della fibra da parte della controparte, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale. (Delibera n. 117/10/CIR).

Detto ciò è la controparte che doveva ripristinare immediatamente e di sua iniziativa il servizio voce (con una linea nuova) e l'adsl e poi cercare di riprendere il numero attraverso un processo di cambi OLO che a suo dire (le dichiarazioni di Tim dimostrano il contrario - vedi All. C presenti memorie) avrebbero fatto riprendere la numerazione sospesa. Nei fatti la wind ha cercato di tenere nascosto quello che era successo offrendo indennizzi ridicoli e senza rispondere ai reclami in cui si denunciavano i guasti che l'istante stava subendo.

Davanti alle prime richieste di memorie del corecom piemonte (GU5 del 19.04.2019) l'operatore ha dovuto dichiarare quello che è successo "si informa che le verifiche effettuate dall'ente tecnico hanno evidenziato un problema di natura tecnica che rende impossibile la fornitura del servizio in accesso fibra per linea non idonea"(dichiarazione distorta perché avrebbe dovuto dire che a fronte di un indebita attivazione di servizio la linea voce e adsl non funzionano più).

Nonostante la totale responsabilità della controparte wind ha deciso che il problema lo doveva risolvere l'istante con una di queste soluzioni

perdere la numerazione e attivare la linea nuova per poi affermare che è stato il cliente a decidere di perdere la numerazione (come ha fatto nel punto successivo delle presenti memorie) migrare di sua iniziativa in altro OLO correndo il rischio di perdere comunque la numerazione (vedi All.G lettera agenzia Tim) e quindi togliendosi ogni responsabilità sui fatti accaduti.

Davanti a queste dichiarazioni assurde il Corecom Piemonte attraverso il PROVVEDIMENTO TEMPORANEO Fascicolo n. GUS/107108/2019 del 18/04/2019 IMPONEVA "all'OPERATORE Wind Tre di provvedere a riattivare i servizi correlati all'utenza numero XXX, entro il giorno 22/04/2019, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb". (vedi All. B) La controparte si rifiutava di ottemperare al provvedimento temporaneo affermando che non era suo compito fare ciò ma era l'istante che doveva attivare un nuovo contratto. (vedi concilia web) e di fatto si è rifiutato di risolvere il problema di non funzionamento della linea voce e dati (con la sua buona fede) che da contratto ancora in essere doveva garantire.

In riferimento" Preme sottolineare, a mero titolo difensivo, che soltanto durante la gestione del provvedimento di urgenza del 04/11/19 l'istante accettava l'attivazione di una nuova linea telefonica e, di fatto, rinunciava alla vecchia numerazione "

E' bene evidenziare che l'istante non ha mai rinunciato alla vecchia numerazione come la controparte afferma per pura tesi difensiva e quindi togliersi l'indennizzo per perdita numerazione storica attiva dal 2008.

A riprova di ciò l'istante nonostante la controparte ha rifiutato di ottemperare al primo PT in data 4/11/2019 (senza alcuna giustificazione) ha ripresentato GU14 e GU5 per richiedere "In via preliminare l'attivazione della linea XXX e l'adsl (con le vecchie tariffe) in subordine l'attivazione di una nuova linea voce e adsl(come richiesto dal primo PT del corecom Piemonte) su iniziativa di Wind (vedi GU5 nuovo) con l'indennizzo di perdita numerazione storica attiva dal 2008 (vedi A11.13) se wind non provvede in qualsiasi modo a ridare la numerazione.

Difronte a questo secondo GU5 la controparte eccepisce il ricorso con un'eccezione di inammissibilità (sempre per la sua buona fede) perché a suo dire non poteva essere presentato un secondo GU5 perché già precedentemente discusso e affermando che l'istante avrebbe dichiarato di voler attivare una nuova linea in una separata sede. Inoltre concludeva che l'istante doveva rivolgersi presso un qualsiasi negozio wind per attivare una linea nuova.(vedi provvedimenti temporanei concilia web).

Dichiarazioni contraddittorie ed eccezione inammissibili perché:

il Gu 5 è possibile presentarlo in qualsiasi momento

l'istante non ha mai affermato di voler attivare una linea nuova

l'attivazione presso il negozio wind contrasta con quanto dichiarato precedentemente (attivazione di una linea nuova attraverso con l'ufficio di competenza) e come è successo nei fatti in data 27.11.2019.

Inoltre tale comportamento dimostra una volontà consapevole nel non voler rispettare l'articolo 1218 c.c., (Agcom Delibera n. 3/10/CIR) e di disinteressarsi dei disservizi che stava facendo patire all'istante.

In riferimento "Veniva pertanto inoltrato ordine di attivazione della nuova linea fissa nr id 1-482300153532, con accesso in ULL."

Dichiarazione imprecisa perché la controparte dimentica di evidenziare che l'ordine di attivazione è partito a seguito del secondo PT imposto dal corecom Piemonte (vedi All. C) nonostante le eccezioni della controparte.

In riferimento" La nuova utenza n. XXX veniva attivata in data 27/11/2019, sia per la componente voce che dati, come da print di sistema e log di connessione (doc. 1):" Si

evidenzia che secondo le normative vigenti la controparte doveva attivare il servizio voce e dati il giorno dopo la sospensione dei servizi a causa dell'indebita attivazione della fibra (16/12/2018) e non 11 mesi dopo.

In riferimento" Per completezza difensiva si sottolinea che per circa 9 mesi, a partire dalla comunicazione fornita in data 21/02/18, in merito all'impossibilità tecnica di attivazione del servizio in Fibra e del ripristino dell'accesso in ULL, l'istante, consapevole del fatto che ciò avrebbe comportato il mancato utilizzo della linea oggetto di contenzioso, non ha mai fornito indicazioni sulla volontà di recedere, di migrare o attivare una nuova utenza fissa."

E' bene evidenziare che l'istante ha fatto ben 3 reclami e due GU5 per riavere la sua linea telefonica e l'adsl mentre la controparte, ha avuto un comportamento atto solo a scaricare le proprie responsabilità offrendo importi insignificanti e senza intervenire sulla risoluzione delle problematiche (mancata attivazione della componente voce e adsl e mancata attivazione delle numerazione XXX con passaggi di OLO come la controparte asserisce) La comunicazione dell'impossibilità tecnica di attivazione del servizio in Fibra e del ripristino dell'accesso in ULL con la scelta demandata all'istante e stata comunicata solo in data 18.04.2019 dopo il primo GU5 e non in data 21.02.2019 come asserisce la controparte senza provarlo (vedi contestazione probatoria all.1) . Ribadiamo che la linea voce e dati non è stata attivata in data 18.04.2019 solo perché la wind si è rifiutato di ottemperare al primo PT senza alcun motivo ed ha eccepito anche il secondo PT pertanto i ritardi nell'attivazione di parte dei servizi (la numerazione XXX risulta non ancora attivata) sono da addebitare solo al comportamento ostruzionistico che la controparte ha avuto nell'immediatezza del disservizio (riscontri ai reclami generici e inconcludenti) e col proseguo del disservizio (mancata ottemperanza del primo PT e eccezione sul secondo PT) e dopo il secondo PT continuando ad fatturare la fibra e la numerazione XXX senza riattivarla. In riferimento "Tantomeno è giunta sui sistemi Wind Tre alcuna richiesta di migrazione della numerazione fissa XXX verso altro operatore."

Ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo , dell'articolo 1218 c.c., (Agcom Delibera n. 3/10/CIR) e delibera Agcom n. 179/03/CSP Wind doveva a sua cura e spese attivare subito la componente voce e dati (attivazione di una nuova linea) , cessare la fibra indebitamente attivata e riattivare la linea XXX (in qualsiasi modo) .Visto il comportamento ostruzionistico avuto dalla controparte (risposte generiche e insignificanti e mancata ottemperanza del PT con le relative dichiarazioni) l'istante ha tentato di migrare in Tim la numerazione XXX (vedi all. B) anche se non era di sua competenza ma la risposta dell'agente Tim è stata "In relazione ai colloqui intercorsi e allo stato della linea XXX (non funzionante su linea fibra) abbiamo effettuato dei controlli sui nostri sistemi e richiesto un parere alla rete e le comunichiamo che il rientro in tim può comportare dei problemi . Pertanto visto il ricorso in atto al Corecom Piemonte le consigliamo di far gestire il cambio di OLO direttamente da windh3g anche con l'intervento di Tim se l'olo lo ritiene opportuno. " (vedi All.0 inserito in concilaweb prima dell'udienza di conciliazione).

Ma durante l'udienza di conciliazione la controparte si è rifiutato di avviare il processo di cambiare olo e di prendersi la responsabilità se il cambio OLO fatto dall'istante avrebbe comportato la perdita della numerazione (proposta fatta dallo scrivente).

In riferimento" Si evidenzia, inoltre, che parte istante non ha ancora inoltrato richiesta di disattivazione della precedente linea fissa n. XXX, che pertanto risulta ancora a tutti gli effetti attiva sui sistemi Wind Tre."

Si evidenzia che non è di competenza dell'istante cessare i servizi indebitamente attivati e indebitamente sospesi e pertanto il contratto avrà la sua efficacia e con essa anche la responsabilità di ciascuna parte.

E' evidente che la controparte vuole che l'istante richieda la cessazione dell'utenza per affermare che la perdita del numero non è riconducibile alla wind ma è una volontà dell'istante come ha già tentato di fare in queste memorie " l'istante accettava l'attivazione di una nuova linea telefonica e, di fatto, rinunciava alla vecchia numerazione "

In riferimento "3. Motivi di diritto Premesso quanto sopra si richiama la delibera 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", 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."

Eccezione generica e illegittima perché la controparte non indica quale sia stato il comportamento colposo dell'istante e pertanto non permette la difesa del loro cliente.

Di contro l'unica parte ad avere avuto un comportamento colposo contro ogni ragionevole dubbio è la wind perché:

- ha risposto con risposte generiche e inaudite a due reclami e poi non ha più risposto a nessuna segnalazione ha tenuto nascosto il motivo dell'indebita sospensione della linea telefonica ed adsl perché il motivo era l'indebita attivazione della fibra ha tentato di risolvere il contratto nonostante era l'unica responsabile dei disservizi che l'istante stava patendo non ha ottemperato al primo PT con giustificazioni inaudite ha avuto un comportamento ostruzionistico durante il secondo PT ha continuato a fatturare dei servizi non utilizzabili per sue colpe.

In riferimento" In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ho reclamato o avanzato richieste in proposito), 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."

Dichiarazione generica. Non viene indicato quale sarebbe la mancanza del loro cliente e pertanto l'istante non può difendersi L'unica responsabile dei tempi dei disservizi patiti e patenti dell'istante e da addebitare alla negligenza della controparte che non ha ottemperato a quanto prevede l'art. 57 del codice del consumo, l'art. 1218 c.c e la delibera Agcom n. 179/03/CSP e ha avuto un comportamento ostruzionistico nel primo

PT e nel secondo PT e continua a non rispettare le norme vigenti, infatti il contratto incriminato risulta ancora attivo alla data odierna.(vedi All. A presenti memorie)

In riferimento" evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto all'art 2.1 della Carta Servizi (doc. 5) "Attivazione del Servizio", che statuiscono: "Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: • le 48 ore successive all'inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile; • il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco; • il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda; • qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; • dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3; • le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto". Wind Tre ha inoltre ottemperato all'art. 2.2 "Irregolare funzionamento del servizio" che dispone 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." Preme richiamare anche l'art. 2.3 "Reclami presentati dai clienti" che dispone che "..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." Si evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto nell'art. 2.3, sia comunicando l'esito del reclamo entro i 45 giorni solari dal momento in cui è pervenuto il reclamo, sia per *facta concludentia*." Dalle evidenze istruttorie tutti i punti indicati dalla controparte non sono stati rispettati dalla wind infatti oltre a riportare i titoli dell'articoli 2 della carta servizi non specifica / dimostra quale comportamento ha avuto per rispettarli contrariamente alle contestazioni che gli vengono fatte dall'istante.

In riferimento". L'istante invece non ha ottemperato allo stesso art. 2.3 della Carta Servizi che dispone "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (XXX o XXX), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito XXX, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione."

Dichiarazione generica, infatti non viene indicato quale sarebbe la fattura non contestata dal loro cliente e pertanto l'istante non può difendersi L'istante ha inviato i reclami alla pec della wind secondo le normative vigenti. I reclami sono stati ricevuti dalla wind come dichiarato nelle stesse memorie della controparte. Nessun reclamo allegato agli atti è stato contestato. La prima fattura dopo il servizio è stata debitamente

contestata perché i servizi erano sospesi dopo l'indebita attivazione della fibra e la wind non riscontrato il reclamo e non ha riattivato il servizio e ha continuato a fatturare servizi non attivi per colpa sua.

In riferimento" e all'art. 11.3 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 6): "Il pagamento delle fatture emesse da WIND dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7."

La prima fattura dopo il disservizio è stata contestata per indebita attivazione dei nuovi servizi e indebita sospensione di tutti i servizi e la controparte ha riscontrato con risposta insignificante (che non può considerarsi un riscontro al reclamo) e senza che la wind si attivasse per riattivarli. Wind ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo, l'art. 1218 c.c e la delibera Agcom n. 179/03/CSP aveva l'obbligo di sospendere la fatturazione dei servizi indebitamente attivati e non funzionanti. Si evidenzia che ai sensi dell'art. 2934 del codice civile tutte le fatture degli operatori telefonici possono essere contestate entro 5 anni dalla loro emissione.

In riferimento" 4. La posizione contabile omissis "

I 317 € dichiarati dalla controparte riguardano tutte le fatture emesse dopo il 16/12/2018 in cui era stata attivata indebitamente la fibra e il servizio voce e adsl erano stati indebitamente sospesi e pertanto devono essere integralmente stornati.

Si concludono le repliche richiedendo il rigetto integrale delle eccezioni della controparte perché infondate nei fatti e nel diritto e perché non spostano la responsabilità di wind nei disservizi patiti e patenti dell'istante.

Inoltre dalla prova presente dalle parti e dai fatti emersi in istruttoria si evidenzia in modo inequivocabile quanto segue:

1) WindH3g ha attivato indebitamente la fibra dopo una telefonata fatta a un ragazzo di 15 anni (nessun contratto viene presentato agli atti).

2) Dal 16.12.2018 a seguito dell'indebita attivazione della fibra ha sospeso il servizio voce e dati sulla linea XXX.

3) Il servizio cliente XXX è stato avvisato in data 20/12/2018 (vedi memorie controparte) dei

disservizi in corso attraverso la telefonata dell'istante e con reclamo formale del 24.01.2019

4) Ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo, dell'articolo 1218 c.c., (Agcom Delibera n. 3/10/CIR) e delibera Agcom n. 179/03/CSP Wind doveva a sua cura e spese attivare subito la componente voce e dati (attivazione di una nuova linea) , cessare la fibra indebitamente attivata e riattivare la linea XXX (in qualsiasi modo) .

5) In data 27/11/2019 è stata attivata la componente voce e dati della linea XXX a seguito di due PT.

6) Alla data odierna Wind non ha ancora riattivato la linea XXX pur affermando che la linea risulta attiva sui sistemi wind (vedi memorie della controparte) e che attraverso un processo di cambio Olo la linea potrebbe essere riattivata (vedi memorie concilia web e

presenti memorie) ma si rifiuta di farlo. Inoltre asserisce indebitamente che è l'istante che ha rinunciato alla numerazione XXX

7) Alla Data odierna Wind continua a fatturare la Fibra e la linea XXX e pretende che sia l'istante a cessare la numerazione per non pagare l'indennizzo di perdita di numerazione.

8) Il disservizio in atto per il mancato utilizzo della numerazione XXX e il disservizio sulla voce e dati non può considerarsi un guasto perché questo è stato cagionato da un'indebita attivazione della fibra da parte della controparte e non da un evento imprevedibile e calcolato in relazione ad un regolare contratto in essere. Pertanto i disservizi sul mancato utilizzo della numerazione XXX e del servizio voce e adsl devono essere indennizzati ai sensi dell'art. 5 comma 1 o art. 13 comma 7 similare all'art. 5 comma 1 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la gravità del disservizio a 7,50 C al giorno)

9) L'utente per i disservizi patiti e patenti ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (16/12/1018) sino al momento dell'attivazione del servizio voce e adsl (27/11/2019) e scioglimento del vincolo contrattuale (per la fibra e la numerazione XXX) o al momento in cui Wind si decide a riattivare il numero XXX (ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo, dell'articolo 1218 c.c., Agcom Delibera n. 3/10/CIR) e delibera Agcom n. 179/03/CSP).

Pertanto si richiede i seguenti indennizzi:

Indennizzo di 2.595 € per indebita sospensione del servizio voce (346 gg x 7,5 € 1 servizio dal 16.12.2018 al 27/11/2019)

Indennizzo di 2595 CC per indebita sospensione dell'adsl (317 gg x 7,50 C x 2 servizi dal 16.12.2018 al 27/11/2019)

Indennizzo di 2.917 € per indebita sospensione della numerazione XXX (389 x 7,50 dal 16.12.2018 alla data * di ripristino della linea o alla data di cessazione del contratto o alla data dell'udienza di definizione)

In caso di mancato ripristino della linea XXX o mancata cessazione del contratto in essere sulla linea XXX ci riserviamo di presentare ulteriore ricorso per contestare alla wind :

- il proseguo della mancata sospensione della linea XXX
- Il proseguo dell'indebita attivazione della fibra
- l'indebita fatturazione del servizio della linea XXX non funzionante.

In caso di cessazione del contratto in essere sulla linea XXX si richiede l'indennizzo di 1.200 per perdita numerazione storica attiva dal 2008 (vedi alla B).

Indennizzo di 1.945 € per indebita attivazione servizio fibra (389 x 5 da 16.12.2018 alla data * Il data di cessazione della fibra.)

Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 24.01.2019 e successivi perché le risposte della controparte sono generiche e non possono definirsi un riscontro al reclamo

Il rimborso delle spese necessarie all' espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons

(*) l'indennizzo è stato calcolato prevedendo che wind riattivi il numero XXX o cessi il contratto in essere sulla fibra e numerazione XXX alla data 09.01.2020. Altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato alla data dell'udienza di definizione."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva ha esposto: " Nel merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale.

Con l'avvio della presente procedura la parte istante lamenta la mancata/tardiva risposta ai reclami, l'attivazione di servizi non richiesti, la perdita della numerazione, la contestazione fatture e l'interruzione della linea per motivi tecnici, il tutto quantificato in 7.940,00 euro (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio.

Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

Nel mese di dicembre 2018 Wind Tre, a seguito di una campagna promozionale, proponeva all'istante di passare la sua utenza in Fibra FTTC VULA, senza costi aggiuntivi e allo stesso prezzo dell'offerta ADSL ULL già attiva, per fornire un servizio migliore e più performante. Ciò presuppone, fin dall'inizio delle vicende contestate, la buona fede della parte convenuta in merito ai fatti accaduti successivamente.

In data 11/12/18, il servizio clienti contattava la cliente per comunicarle i termini dell'offerta, come da print di sistema sottostante relativo alla promozione dell'offerta in Fibra (doc. 1). Nello stesso giorno, a seguito dell'accettazione della promozione, veniva inoltrato l'ordine di migrazione da accesso ULL verso Fibra FTTC VULA della linea XXX e veniva inviato un messaggio di conferma (doc. 1). Corre l'obbligo precisare che le comunicazioni e i contatti all'istante venivano effettuati ai riferimenti forniti dalla cliente, come da print di sistema (doc. 1). In data 21/12/2018 veniva aperta una segnalazione di malfunzionamento nr id 1-451351068545 per DISSERVIZIO MIGRAZIONE ULL-VULA, chiusa in data 24/12/2018 con la seguente soluzione: "Risolto da Operatore

Ripristino/PARAMETRI DI CONFIGURAZIONE CLI ANCORA ATTIVO IN ULL. RICONFIGURATO IN ULL" (doc. 1). L'ordine di migrazione verso l'accesso in Fibra FTTC VULA si completava in data 27 dicembre 2018 (doc 1). In data 28/12/18 veniva aperta la segnalazione di malfunzionamento con nr id 1-451962700089, e, dopo le opportune verifiche, si riscontrava che la linea non era idonea all'attivazione dell'accesso in Fibra (doc. 1). A seguito del riscontro del reparto tecnico, il servizio clienti chiudeva la segnalazione di malfunzionamento in data 11/01/19 e cercava di contattare la cliente per comunicarle l'esito ma l'istante non si rendeva reperibile (doc. 1). In data 24/01/19 la cliente inviava reclamo scritto nel quale contestava i disservizi a seguito del passaggio in Fibra, che dichiarava non essere stato da lei autorizzato. Il reclamo veniva accolto parzialmente relativamente ai disservizi segnalati e veniva predisposta l'emissione di una Nota di Credito per i malfunzionamenti certificati, sopra citati, per un importo pari ad € 21,35 IVA Inclusa, che veniva stornato nella fattura W1905935008 (doc. 2). Il servizio clienti, in data 21/02/18, inviava mail di risposta (doc. 3) per fornire riscontro al reclamo, inoltre, contattava telefonicamente l'istante per

comunicare che, in seguito all'esito negativo ricevuto per la migrazione verso la Fibra, a causa della linea non idonea, poteva migrare verso altro operatore per non perdere la numerazione, oppure, poteva attivare una nuova utenza e/o cessare la linea n. XXX. L'istante non accettava alcuna soluzione prospettata (doc. 1). Preme sottolineare che l'istante nel reclamo contestava il passaggio verso la Fibra, dichiarando che era stata concordato con il figlio, pertanto a sua insaputa. Si rammenta che in data 20/11/18 aveva contattato il servizio clienti per sollecitarne l'attivazione e di conseguenza si presume ne fosse consapevole. Inoltre, la migrazione dall'accesso in ULL verso la Fibra, proposta dalla scrivente, comportava un mero cambio di tecnologia di accesso, senza alcuna variazione delle condizioni economiche in precedenza sottoscritte.

Il 21/02/19 l'istante inoltrava nuova PEC di reclamo. Il servizio clienti accoglieva parzialmente il reclamo, relativamente ai disservizi segnalati, e procedeva all'emissione della Lettera di Accredito n. 911904918 in data 23/03/19 (doc. 4), predisponendo un bonifico bancario di 19,75 €, IVA compresa, ed inviando riscontro scritto (doc. 3). L'istante in data 25/03/19 inoltrava nuovamente reclamo tramite PEC, che non veniva accolto, in quanto già gestito e veniva fornito riscontro scritto (doc. 1). Si evidenzia invece che l'istante non ha mai inoltrato reclamo di contestazione delle fatture emesse relative alla numerazione oggetto di contestazione.

Per mera completezza difensiva, si evidenzia che anche a seguito di ricezione dei provvedimenti di urgenza del 19/04/19 e del 04/11/19 ex art. 5, GU5/107108/2019 e GU5/191465/2019, Wind Tre comunicava l'impossibilità tecnica di attivazione della Fibra e del ripristino dell'accesso in ADSL ULL, pertanto l'istante doveva comunicare se intendeva migrare verso altro gestore per non perdere la numerazione fissa, attivare una nuova utenza in accesso ULL e/o cessare l'utenza oggetto di contestazione.

Preme sottolineare, a mero titolo difensivo, che soltanto durante la gestione del provvedimento di urgenza del 04/11/19 l'istante accettava l'attivazione di una nuova linea telefonica e, di fatto, rinunciava alla vecchia numerazione. Veniva pertanto inoltrato ordine di attivazione della nuova linea fissa nr id 1-482300153532, con accesso in ULL. La nuova utenza n. XXX veniva attivata in data 27/11/2019, sia per la componente voce che dati, come da print di sistema e log di connessione (doc. 1). Per completezza difensiva si sottolinea che per circa 9 mesi, a partire dalla comunicazione fornita in data 21/02/18, in merito all'impossibilità tecnica di attivazione del servizio in Fibra e del ripristino dell'accesso in ULL, l'istante, consapevole del fatto che ciò avrebbe comportato il mancato utilizzo della linea oggetto di contenzioso, non ha mai fornito indicazioni sulla volontà di recedere, di migrare o attivare una nuova utenza fissa. Tantomeno è giunta sui sistemi Wind Tre alcuna richiesta di migrazione della numerazione fissa XXX verso altro operatore.

Si evidenzia, inoltre, che parte istante non ha ancora inoltrato richiesta di disattivazione della precedente linea fissa n. XXX, che pertanto risulta ancora a tutti gli effetti attiva sui sistemi Wind Tre.

3. Motivi di diritto

Premesso quanto sopra si richiama la delibera 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", 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, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), 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.

Si evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto all'art 2.1 della Carta Servizi (doc. 5) "Attivazione del Servizio", che statuiscono:

"Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro:

- le 48 ore successive all'inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile;
- il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco;
- il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda;
- qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione;
- dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3;
- le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto".

Wind Tre ha inoltre ottemperato all'art. 2.2 "Irregolare funzionamento del servizio" che dispone 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."

Preme richiamare anche l'art. 2.3 "Reclami presentati dai clienti" che dispone che "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."

Si evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto nell'art.2.3, sia comunicando l'esito del reclamo entro i 45 giorni solari dal momento in cui è pervenuto il reclamo, sia per facta concludentia.

L'istante invece non ha ottemperato allo stesso art. 2.3 della Carta Servizi che dispone "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (XXX o XXX), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito XXX, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione", e all'art. 11.3 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 6): "11.3 Il pagamento delle fatture emesse da WIND dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 11.7."

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

4. La posizione contabile. L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A., della somma complessiva di euro 341,77 (doc. 1). Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito 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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4."

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Le domande avanzate risultano parzialmente accoglibili, in quanto dall'esame della documentazione agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie, si è riscontrato che il gestore, senza alcun contratto né consenso prestato dall'istante, ha tentato di trasformare la linea adsl attiva sulla linea XXX in fibra.

Wind Tre non ha infatti provato l'acquisizione di tale consenso, non avendo prodotto alcuna proposta di contratto sottoscritta dalla Sig.ra XXX per l'attivazione del nuovo servizio; non possono infatti ritenersi recanti valenza probatoria i print di sistema allegati, trattandosi di riproduzioni informatiche generate dallo stesso soggetto che intende avvalersene e che non costituiscono pertanto prova dell'esatto adempimento da parte del gestore.

Posto che quanto precede rende superata la richiesta posta sub 2), va considerato che tale indebita attivazione ha compromesso la somministrazione dei servizi (a partire dal 16.12.2018 la linea telefonica e l'adsl non hanno più funzionato) e, di fatto, ha condotto al mancato ripristino dell'accesso in ADSL ULL sull'originaria linea dell'utente recante n. XXX nonostante l'apertura da parte dell'istante di due distinti procedimenti di urgenza e l'emissione da parte del Corecom Piemonte di due provvedimenti temporanei nelle date 18.04.2019 e 31.10.2019; conseguentemente tutti i disservizi occorsi e lamentati dovranno essere ristorati dal gestore nel modo che seguirà.

Posto ancora che le richieste avanzate sub 1) risultano sostanzialmente superate in quanto le evidenze in atti hanno confermato sia l'impossibilità tecnica del ripristino dell'accesso in ADSL ULL sulla linea storica n. XXX che l'intervenuta attivazione della nuova utenza n. XXX in data 27/11/2019 per entrambe le componenti voce e dati (attivazione che dovrà essere resa dal gestore in esenzione spese e che è stata riconosciuta dall'utente anche per *facta concludentia*, come dimostrato dal documentato pagamento per differenza della onnicomprensiva somma di € 31,00, data da € 25,41 + IVA, contenuta nella reclamata fattura W1923516797 del 22.12.2019) e che della ricaduta di tali effetti verrà detto a seguire nel corso della valutazione delle correlate richieste sub 3) e sub 4) per la parte richiedente indennizzo per perdita della numerazione), si ritiene in *primis* meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzi posta sub 4) atteso che, in esito all'indebita attivazione l'utente ha patito l'interruzione dei servizi voce e dati. L'operatore sarà quindi tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per un totale pari ad € 5.190,00, calcolati nella misura di € 7,50/die, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 346 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16.12.2018 al 27.11.2019 (data di attivazione della nuova linea).

Procedendo quindi nel riscontro delle richieste sub 3) e sub 4) per la parte richiedente indennizzo per perdita della numerazione, va poi considerato che, qualora l'operatore non abbia dato prova di aver acquisito l'adesione dell'istante, non avendo versato in atti la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta, l'offerta attivata risulta non richiesta e trova pertanto applicazione l'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui i gestori, in tal caso, non possono pretendere alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Si ritiene pertanto pacifico debba spettare all'utente lo storno delle fatture indebitamente emesse a partire dalla n. W1903286418 del 20.02.2019 e fino alla n. W1920490981 del 01.12.2019 (tutte riferite al periodo impattato dai disservizi di che trattasi); inoltre, richiamando quanto già esposto in merito all'acclarata impossibilità di ripristino dei servizi sulla linea storica n. XXX (con conseguente intervenuta attivazione di nuova linea), alla luce delle contestazioni operate dall'istante in ordine al prosieguo fatturativo di tale linea (evincibile a partire dalla fattura n. W1923516797 pagata per differenza), si ritiene che il gestore, avendo provveduto a nuova attivazione, debba comunque anche provvedere alla cessazione della n. XXX in esenzione spese, con storno di qualsiasi somma emessa con riferimento alla stessa a partire dalla sopraccitata fattura n. W1923516797 e fino alla chiusura definitiva del relativo ciclo di fatturazione. Ne consegue altresì che, a fronte di tale cessazione resasi necessaria per la già citata ed

assodata impossibilità di riattivazione sulla linea dei servizi universali, sarà dovuto all'utente un indennizzo per la perdita della numerazione XXX, che dovrà essere quantificato in € 1.200,00 a fronte della comprovata titolarità della stessa a decorrere dall'anno 2008; tale misura compensatoria si ritiene possa inoltre assorbire l'indennizzo richiesto in sede di repliche di € 2.917,00 per indebita sospensione della numerazione, la cui domanda pertanto non viene autonomamente accolta.

Va altresì riconosciuto, come richiesto sub 5), un indennizzo per indebita attivazione della Fibra, essendo risultata provata l'attivazione di un servizio mai richiesto dall'utente; lo stesso, nel caso di specie, dovrà essere calcolato per il periodo ricompreso dal 16.12.2018 al 13.02.2020, data dell'udienza di definizione (come richiesto dall'istante) e, quindi, per n. 424 giorni; ne consegue pertanto, fatti i debiti calcoli ai sensi del parametro di € 5,00/die previsto dall'art. 9, comma 1 del Regolamento Indennizzi, la spettanza in capo all'utente dell'importo di € 2.120,00.

Non si ritiene possa trovare accoglimento la richiesta sub 6) volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta, in quanto i reclami inviati a partire dal primo del 24.01.2019 (cui hanno comunque fatto seguito, pur non condivisi rispetto all'evoluzione dei fatti dall'istante, parziali accoglimenti con emissione di note di credito) sono volti a contestare l'attivazione non richiesta del servizio Fibra e l'interruzione dei servizi, motivo per cui il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo (v. 234/20/CIR).

Si ritiene infine equo, in accoglimento della richiesta sub 7), corrispondere all'istante la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 5.190,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati riferiti alla linea n. XXX
- stornare le fatture indebitamente emesse a partire dalla n. W1903286418 del 20.02.2019 e fino alla n. W1920490981 del 01.12.2019 compresa
- stornare e/o rimborsare i costi di attivazione della nuova linea XXX
- procedere alla cessazione della linea n. XXX in esenzione spese, con storno di qualsiasi somma emessa con riferimento alla stessa a partire dalla fattura n. W1923516797 e fino alla chiusura definitiva del relativo ciclo di fatturazione

- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 1.200,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione XXX
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 2.120,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita attivazione della Fibra
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta la domanda sub n. 6) nonché quella inserita nelle memorie di replica richiedente indennizzo per indebita sospensione della numerazione XXX.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 9 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis