



DELIBERAZIONE
n. 106 del 10 novembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 217-18 xxxxx /Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>Vicepresidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*" e successive modifiche ed integrazione;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 217 del giorno 12 aprile 2018 con cui la società xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha lamentato la mancata migrazione delle utenze n. 055 834xxxx e n. 055 832xxxx da Digitel S.p.A. (di seguito, per comodità, Digitel) a Wind Tre, nonché l'interruzione dei servizi nelle more del passaggio fra operatori.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- constatava l'interruzione delle chiamate in uscita sulle proprie utenze di rete fissa attive con Digitel;
- in data 10 novembre 2017, aderiva ad un'offerta inerente l'erogazione dei servizi di rete mobile e fissa di fonia e ADSL ("*due [linee] RTG e 1 ISDN con un numero secondario per un totale di 4 canali e 4 numeri*") che prevedeva il passaggio delle utenze fisse dall'operatore Digitel;
- "*pochi giorni dopo si attivano (...) le sim voce*", anch'esse oggetto del contratto; in data 14 novembre 2017, riceveva dall'operatore Wind Tre una chiamata per la telefonia fissa, cui non seguiva nessun'altra comunicazione;
- il 27 novembre 2017 apriva, quindi, "*una prima segnalazione nr. 767436173 per cercare di velocizzare l'attivazione delle linee fisse. La delibera della presidenza AGCOM imponeva infatti 5 giorni per il passaggio*";
- dopo numerosi altri solleciti interveniva, "*a dicembre inoltrato*", un tecnico incaricato dall'operatore che riferiva "*di aver avuto disposizione di installare solo due linee analogiche e non anche una ISDN*";
- "*dopo un "black-out" durato tutto il periodo delle festività natalizie la DAC per i due numeri RTG [veniva] fissata per il 10 gennaio [2018] e due su quattro, finalmente passavano [a Wind Tre]*";
- viceversa non riceveva alcuna informazione sullo stato di attivazione della "*linea ISDN e delle altre due numerazioni 055834xxxx-055832xxxx. Dapprima [veniva] rilasciata una dac al 29 gennaio 2018. Da quel giorno chiamando i numeri da fisso o mobile Wind TRE risponde[va] un disco che recita[va]: Wind il cliente da lei chiamato non è al momento raggiungibile*". I due operatori declinavano interessati dalla migrazione, reciprocamente, le proprie responsabilità;
- ai fini di comprendere il motivo della mancata migrazione dei numeri 055834xxxx-055832xxxx veniva "*interpellata anche Telecom per verificare se l'attivazione di una linea ISDN con loro [poteva] essere più veloce e soprattutto "fattibile" ma [veniva] risposto che con ogni probabilità si*

ripresenteranno gli stessi problemi di Wind TRE. Il 12 febbraio 2018 [veniva] aperto nuovo sollecito a WIND nr 77155676 per arrivare all'attivazione della linea ISDN e alla portabilità dei numeri";

- nel frattempo la società istante subiva “*gravi danni all'operatività dell'azienda che non [riusciva] ad essere raggiunta tempestivamente dai proprio clienti e fornitori*”.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori coinvolti.

In data 7 marzo 2018 il Corecom della Regione Toscana emetteva un provvedimento “*volto a garantire a garantire la riattivazione per le utenze telefoniche n. 055/834xxxx e 055/832xxxx*” della società istante.

In data 19 marzo 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso con Wind e l'accordo con Telecom Italia S.p.A.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l’*“indennizzo per gli ingenti danni che il cliente ancora ad oggi sta subendo per la negligenza da parte di Wind Tre S.p.A.”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 19 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale, con riferimento alla migrazione delle utenze *de quibus*, evidenziava che “*l'istante lamenta ritardo/mancata attivazione di 2 linee in NP 055834xxxx e 055832xxxx*”. Con riferimento a tali utenze, l'operatore ha dedotto che, sulla base di “*verifiche svolte veniva accertato che [Wind Tre] per le linee oggetto del contendere inoltrava i seguenti ordini:*

- *Ordine 1-390666668001 dei 17/11/2017 per il quale perveniva un KO con la seguente motivazione di rifiuto “il DN non è del tipo Linea Specificato”;*

- *Ordine 1-405255172449 dell'11/01/2018 per il quale veniva notificato in via preliminare un KO con la seguente motivazione “Esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata”.*

Al riguardo, la società Wind Tre ha rappresentato, “[a]l fine di comprendere le ragioni dei suddetti scarti ricevuti dall'OLO Donating Digitel, [di aver avviato] le opportune verifiche. All'esito delle stesse, l'OLO Donating dichiarava di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione da WIND Tre Recipient. Pertanto, si provvedeva a reiterare la richiesta di NP che, tuttavia, al pari delle precedenti, riceveva un nuovo KO con motivazione: ‘Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER’ Poiché il cliente dichiarava di non aver richiesto alcuna variazione sulla linea, WIND Tre richiedeva a Digitel maggiori informazioni in merito allo scarto ricevuto. Quest'ultimo dichiarava in effetti che la linea risultava in disattivazione sui propri sistemi per disdetta del cliente perché, presumibilmente, la linea era migrata in TIM. La convenuta, dunque, apriva una segnalazione verso TIM (WIN:NPG:1042270) per ricevere ulteriori delucidazioni in merito. TIM riscontrava la predetta segnalazione invitando WIND Tre a inviare una nuova richiesta; la convenuta, quindi, in ossequio alle indicazioni ricevute, procedeva a risottomettere l'ordine di NP 1-405255172449 che, tuttavia, si chiudeva definitivamente in KO con la seguente motivazione di rifiuto “Il DN non è del tipo Linea Specificato”.

Con riferimento all’*“Ordine 1-421239162359 del 10/04/2018 per il quale veniva notificato in via preliminare un KO con motivazione “Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER”, l'operatore Wind Tre ha evidenziato che “con segnalazione TTWIN:NPG:1052104, richiedeva*

a TIM le opportune verifiche. Quest'ultimo comunicava che era possibile inviare una nuova richiesta". L'operatore Wind Tre ha, quindi, rappresentato che "risottometteva il relativo ordine 1-421239162359 che non si completava per soprappiunto KO in data 27/04/2018 con la seguente motivazione di rifiuto "Il DN non è del tipo Linea Specificato. In aggiunta, allo scopo di approfondire i motivi del citato scarto, la convenuta [Wind Tre] provvedeva nuovamente ad effettuare una segnalazione sul portale TIM Id WIN:NPG:1057299. In riscontro alla stessa, TIM confermava la correttezza del KO notificato".

Con riferimento all'"Ordine 1-423834633704 del 02/05/2018, configurato secondo le indicazioni ricevute da TIM, [Wind tre ha rappresentato] che si concludeva egualmente con un esito negativo per KO di sistema".

In relazione all'"istanza "ex art. 5 del Regolamento" promossa dall'utente in data 20 febbraio 2017, l'operatore Wind Tre ha richiamato la nota del 22 febbraio 2017 con la quale "rappresentava: "l'attivazione delle linee 055834xxxx e 055832xxxx è in corso con l'ordine di variazione tecnica 1-405255172449 i cui esiti sono fermi al 14/02/2018. Da sistemi la dac risulta pianificata al 29/01/2018, ma la richiesta risulta in errore con la seguente motivazione di rifiuto: "Esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata. L'ente di competenza ha richiesto delle verifiche all'operatore Donating, in quanto il cliente, a seguito di contatto, ha dichiarato di non aver effettuato alcuna variazione sulla linea. Posto che Digitel ha riferito di non aver ricevuto alcuna notifica di migrazione ("non abbiamo avuto notifica di migrazione relativo al DN in oggetto. Siamo trasparenti alle migrazioni, che codice di migrazione state utilizzando") l'ente di competenza sta verificando la modalità per fornire a DIGITEL gli estremi dell'ordine di migrazione. In data 08 marzo Wind Tre comunicava: (...) Digitel ha dichiarato che la linea è in disattivazione sui loro sistemi per disdetta cliente dovuta ad una presunta migrazione in TIM dell'utenza. Il cliente, contattato dall'ente competente, ha dichiarato di non aver chiesto alcuna disattivazione della linea 055834xxxx; il punto di contatto Telecom di Trieste ha comunicato che, allo stato, la linea 055834xxxx non è presente sui sistemi Telecom, confermando altresì che tutte le numerazioni Digitel stanno migrando manualmente in Telecom e che, presumibilmente, anche linea de qua è in fase di migrazione" (Allegato da 4 a 7)".

Quanto ai motivi di diritto, l'operatore Wind Tre ha dedotto che "[l]a domanda attorea non è fondata in fatto e in diritto", evidenziando che "le utenze oggetto del contendere erano in gestione all'operatore Digitel". A tal proposito Wind Tre ha richiamato "la Delibera 107/17/CIR recante "Definizione della controversia tra Digitel Italia Spa e Telecom Italia Spa" e successive comunicazioni dell'Autorità. L'Autorità", nell'ambito delle attività a tutela dei consumatori inviava a Digitel e a Telecom le comunicazioni del 17 novembre 2016, 9 febbraio 2012 e 15 novembre 17 in cui veniva richiesto di i clienti della situazione di criticità contrattuale e di possibile interruzione dei servizi in modo che gli stessi potevano per tempo passare ad altro operatore . . . In data 70 novembre 2017, Digitel ha comunicato all'Autorità l'avvenuta chiusura del Portale eseguito da Telecom Italia in data 6 novembre 2077 ...A seguito della disattivazione delle linee di Digitel avvenuta in data 70 novembre 2077, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni da parte dei resellers di Digitel che hanno denunciato l'interruzione della fornitura dei servizi L'UI WLR, NGAN, xDSL e VOIP ed il conseguente completo disservizio patito dai loro clienti retail residenziali e business, a partire dal 10 novembre 2017, chiedendo all'Autorità di mettere in atto tutte le procedure tali da garantire il ripristino dei servizi interrotti" (Allegato 8)".

Alla luce di quanto sopra riportato, la società Wind Tre ha dedotto che "appare evidente che, tutti i KO ricevuti in fase di validazione formale dell'ordine di NP e la mancata acquisizione delle utenze de qua da parte della scrivente siano presumibilmente riconducibili alla controversia tra Digitel e Telecom Italia alla quale la scrivente risulta essere completamente estranea".

L'operatore Wind Tre, richiamando la normativa vigente in materia, ha evidenziato che “[n]el caso di specie le richieste di number portability venivano correttamente inoltrate ma tutte scartate dall'operatore Donating (Digitel) in fase di validazione formale dell'ordine”.

Sul punto ha evidenziato quanto segue:

- “le previsioni della Carta Servizi sono chiare e all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, in fase di migrazione, prevedono espressamente che “WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini; il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3'. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. (Allegato 9);

- “la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qua/ora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti; in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi; provvedere alla sua risoluzione”.

- “[r]elativamente alla richiesta di risarcimento del danno per i disservizi, l'art. 19 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con Delibera n. 1 73/07/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che” L'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis occorre precisare che la presente disamina dovrà limitarsi alla trattazione delle problematiche lamentate in relazione alle utenze indicate in istanza, ovvero la n. 055 834xxxx e la n. 055 832xxxx.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* d’“indennizzo per gli ingenti danni che il cliente ancora ad oggi sta subendo per la negligenza da parte di Wind Tre” si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Escluse, dunque, le pretese risarcitorie la domanda *sub i)* dovrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito alla mancata/ritardata attivazione dei servizi sulle utenze oggetto di controversia.

DELIBERAZIONE
n. 106 del 10 novembre 2020

La presente disamina s'incetra, pertanto, sul ritardo dell'attivazione dei servizi sulle utenze *de quibus* richieste in portabilità dall'operatore Digitel e sulla lamentata interruzione dei servizi in corrispondenza del periodo dicembre 2017 - gennaio 2018.

Nel merito:

Sulla ritardata/mancata attivazione dei servizi da parte di Wind Tre a seguito di migrazione da Digitel.

Parte istante ha lamentato la mancata portabilità delle utenze n. 055 8345xxx e la n. 055 8323xxxx, laddove la società Wind Tre ha evidenziato la correttezza del proprio operato.

Innanzitutto occorre precisare che atti del procedimento – come confermato dalle risultanze istruttorie a seguito di un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) – risulta che l'operatore *recipient* abbia notificato plurime richieste di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione in relazione alle due utenze oggetto del procedimento; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare sinteticamente che:

- l'utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;
- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor*, titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*. Gli operatori coinvolti effettuano la NP a DAC concordata con l'utente.

Con riferimento al caso in esame, l'operatore Wind Tre ha richiamato:

- l' "[ordine 1-390666668001 del 17/11/2017 per il quale perveniva un KO con la seguente motivazione di rifiuto "il DN non è del tipo Linea Specificato";
- l' "[ordine 1-405255172449 del 11/01/2018 per il quale veniva notificato in via preliminare un KO con la seguente motivazione Esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata".

Riguardo a quanto dedotto dall'operatore, si evidenzia che le schermate acquisite agli atti confermano l'inserimento degli ordinativi di acquisizione delle risorse numeriche *de quibus* da parte di Wind Tre. Le schermate acquisite da Telecom Italia (Wholesale) confermano che, alla data del deposito dell'istanza di definizione, la migrazione non era avvenuta in relazione ad entrambe le utenze oggetto della procedura.

Occorre, altresì, evidenziare che Wind Tre ha, sì, rappresentato gli impedimenti incontrati nell'ambito della procedura di passaggio fra operatori, indicando le causali di scarto notificate, tuttavia la predetta società, quale operatore *recipient*, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* delle richieste di trasferimento delle risorse numeriche *de quibus*.

L'operatore Wind Tre si è limitata a spiegare, in memoria, che "appare evidente che, tutti i KO ricevuti in fase di validazione formale dell'ordine di NP e la mancata acquisizione delle utenze *de qua* da parte della scrivente siano presumibilmente riconducibili alla controversia tra Digitel e Telecom Italia alla quale la scrivente risulta essere completamente estranea". Tuttavia, in relazione alle azioni intraprese nell'arco del periodo interessato, l'operatore Wind Tre non ha allegato al fascicolo la prova delle interlocuzioni intrattenute

DELIBERAZIONE
n. 106 del 10 novembre 2020

con l'utente al fine di indirizzare la procedura nell'opportuna sinergia fra operatori e nell'ottica di minimizzare di disagio per lo stesso nel corso della procedura di migrazione richiesta.

Inoltre, trattandosi di una precipua responsabilità dell'operatore *recipient*, va tenuto in particolare conto che l'operatore Wind Tre aveva già attivato una parte del contratto sottoscritto da parte istante, inducendo l'utente a ritenere avviata da tempo la procedura di attivazione anche per le utenze oggetto dell'odierna controversia.

Ciò premesso si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che per il disservizio subito dall'utente nel ritardo della procedura di migrazione, sia imputabile all'operatore Wind Tre; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui: *"1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.*

2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto".

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 27 dicembre 2017 (corrispondente alla prima data di notifica della causale di scarto per le due utenze oggetto della controversia) ed il *dies ad quem* nella data 12 aprile 2018 (data del deposito dell'istanza di definizione).

Ne deriva che, per la mancata attivazione delle due utenze nel passaggio fra operatori, l'operatore Wind Tre è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 642,00 (euro 3,00 x 107 giorni per 2 utenze):

Sull'interruzione dei servizi

Parte istante ha lamentato un *"black-out"* durato tutto il periodo delle festività natalizie. Riguardo a tale periodo d'interruzione dei servizi, occorre evidenziare che, a prescindere dall'indeterminatezza dell'arco temporale indicato dall'utente, che le due utenze oggetto della controversia non erano attestate su rete Wind Tre e, conseguentemente, la responsabilità riguardante il disservizio non può essere ricondotta a tale operatore

Pertanto la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*"indennizzo per gli ingenti danni che il cliente ancora ad oggi sta subendo per la negligenza da parte di Wind Tre"* non può essere accolta con riferimento alla doglianza inerente all'interruzione dei servizi.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del *Regolamento*, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 novembre 2020;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 12 aprile 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

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

- a) euro 642,00 d'indennizzo per la mancata/ritardata portabilità delle utenze n. 055 834xxxx e n. 055 8323xxxx nelle more del passaggio fra operatori;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1, lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario

Il Presidente



DELIBERAZIONE
n. 106 del 10 novembre 2020

Cinzia Guerrini

Enzo Brogi

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