

DELIBERA 267/2023/CRL/UD del 10/05/2023
V. Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/229340/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di V. Txxx del 15/01/2020 acquisita con protocollo n. 0018260 del 15/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "La sig.ra Taizzani in data 2 marzo 2017 si recava presso il centro a Torrevecchia wind per avere informazioni sulle offerte voci e dati e veniva contrattualizzata senza volerlo; comunque a quel punto era disposta a ricevere i servizi wind ma nonostante nella circostanza acquistasse anche il modem al costo di euro 50 mai i servizi wind venivano attivati LA SIGRA TAIZZANI RIMANEVA SENZA SERVIZIO VOCE E DATO DAL 2 marzo 2017 AL AGOSTO 2018 In data 30 marzo 2017 inviava reclamo per la corretta attivazione del servizio voce e dati wind ma senza esito In data 13 sett 2017 effettuava recesso mai preso in considerazione da wind In data 4 6 2018 effettuava nuovo recesso stavolta preso in considerazione da wind A causa della mancata attivazione del servizio la Sig.ra Taizzani era costretta a perdere il numero storico 06 309xxx per attivare un nuovo contratto Telecom con nuovo numero 0630993xxx". Con relative richieste: (i) Per perdita numerazione storica numero 06 3099xxx indennizzo di € 1.500,00; (ii) Rimborso bollette pagate di circa euro 76,00; (iii) Storno fatture emesse; (iv) Indennizzi per mancata gestione disdetta e mancata risposta al reclamo € 500,00.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, in primo luogo, rileva "l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di risarcimento dei disagi, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa. In data 28/02/2017 veniva inoltrato un ordine di attivazione per il numero 06309xxx che si concludeva positivamente in data 08/03/2017. In data 10/03/2017, 21/03/2017, 24/03/2017 e 29/03/2017 venivano aperti più Ratt per linea muta che risultavano chiusi con causale: TRATTASI DI CENTRALE ERRATA NUMERO CONFIGURATO SU CENTRALE GIUSTINIANA, DA CONFIGURARE SU CENTRALE PALMAROLA. In data 05/04/2017 perveniva una mail con la quale la cliente sollecitava la risoluzione del disservizio; in data 21/04/2017 il reparto preposto procedeva a contattare l'istante che dichiarava di aver inviato disdetta e di aver attivato una nuova linea con altro operatore. Si procedeva, in data 09/05/2020, ad inviare una mail di riscontro all'istante. In data 13/09/2017 perveniva una richiesta di disdetta, per il numero oggetto della contestazione, con specifica di "rientro in Telecom"; il reparto competente inoltrava un ordine di cessazione che si chiudeva con un ko da Telecom Italia con motivazione "Rifiuto del rientro da parte del cliente". Si procedeva all'invio di una lettera di riscontro all'istante. In data 04/06/2018 perveniva un'ulteriore richiesta di disdetta con specifica "senza rientro in Telecom"; la linea, nel pieno rispetto delle condizioni

generali di contratto, veniva cessata in data 07/07/2018. Nelle more del procedimento, in data 29/10/2020, il reparto competente effettuava lo storno delle fatture emesse e procedeva, tramite assegno, al rimborso delle uniche due pagate dalla cliente, n° W1704649189 di importo pari a 24 euro e n° W1708144928 di importo pari a 50,89 euro. Al momento l'assegno è in stato "richiesta di emissione". L'istante, alla data odierna, non presenta insoluti nei confronti della scrivente convenuta.". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'istante lamenta di non aver mai ricevuto l'attivazione del contratto sottoscritto il 25.2.2017, nonostante ciò ha pagato due sole fatture, per un totale di € 74,89 e ne chiede il rimborso, oltre agli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS. Wind Tre nella propria memoria ammette che sulla linea dell'istante si è verificata una problematica che ha impedito la corretta attivazione della linea; tuttavia, assegna la responsabilità di tale problematica a Telecom, sostenendo che l'attivazione è avvenuta su una centrale errata, ovvero, la centrale Giustiniana in luogo di quella di Palmarola. Wind Tre, tuttavia, nulla ha provato circa la responsabilità di Telecom relativa alla attivazione su centrale errata e conferma, nelle proprie memorie, che l'espletamento dell'attivazione della numerazione è avvenuta in data 8.3.2017, sebbene su centrale errata. Pertanto, non si può parlare di mancata attivazione, ma il disservizio procurato all'istante è da rilevarsi nei contorni dell'art. 6 co. 1 delibera 3347/18/CONS. I giorni da prendere in considerazione, quindi, sono dall'8.3.2017 al 13.9.2017, per un totale di 189 giorni e per un indennizzo totale pari ad € 2.268,00 (189 x 6 x 2 servizi). Per quanto riguarda, invece, la domanda sulla perdita della numerazione occorre effettivamente riflettere su quanto scritto nella missiva di Wind Tre del 14.3.2018; missiva nella quale effettivamente si comprende che la numerazione in questione non potrà mai essere utilizzata né da Wind Tre né da Telecom, ragion per cui la signora Taizzani si è vista costretta a richiedere la cosiddetta cessazione secca della numerazione, per veder risolto il prima possibile il contratto con Wind Tre. In questo caso però, per la perdita della numerazione, questo ufficio non può erogare l'indennizzo pari ad € 1500 come richiesto, in quanto la parte, almeno nella documentazione allegata al GU14 non ha dimostrato di possedere la numerazione da almeno 10 anni. Ragion per cui, potendo decidere anche a titolo di equità, tenuto conto che il contratto con Wind Tre è stato sottoscritto a febbraio 2017, si può ragionevolmente considerare che il possesso del numero possa essere ricondotto a tre annualità (2015-2016-2017) per un indennizzo pari ad € 300,00. L'espressa volontà manifestata il 13.9.2017 di chiudere il contratto, fa sì che l'indennizzo venga riconosciuto fino a quella data e non oltre. Ed ancora, in merito alle reclamate mancate risposte ai reclami, Wind Tre ha provato di aver risposto all'unico reclamo presente nel fascicolo del GU14 inviato il 3.4.2017, allegando una schermata alla memoria. Invece, per quanto attiene alla mancata presa in carico del recesso del 13.9.2017, viene allegata

una risposta di Telecom con la quale si afferma che vi è un rifiuto da parte del cliente. Tuttavia, Wind Tre dovrà rimborsare la somma di 74,89 come anche già indicato dalla Wind a pagina 8 della propria memoria. E dovrà altresì, vista la mancata erogazione dei servizi, ammessa sempre nella memoria, stornare tutte le fatture emesse sino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese. Per la particolarità e complessità della procedura si ritiene equo condannare Wind Tre alle spese di procedura nella somma di € 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla sig.ra T. Vxxx nei confronti della Wind Tre S.p.A., la quale, pertanto, è tenuta a stornare le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica di recupero crediti e rimborsare l'importo onnicomprensivo di € 2.542,89, come descritto in premessa, nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 per le spese di procedura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to