

**DELIBERA n° 77 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / Wind Tre S.P.A. (Ex Wind Telecom S.p.A.) E Telecom Italia S.p.A.**

GU14 / 73 / 2018

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA**

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n°249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n°259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

**VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTA** l’istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 13 febbraio 2018 al prot. n°7951;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**

il **Sig.XXXXXXXX** espone che nel giugno 2016 chiedeva la migrazione del suo numero storico n. XXXXXXXXXXXX, da Wind 3 a Telecom, comunicando alla Wind recesso con contestuale reclamo legato alla navigazione internet ritenuta insoddisfacente e contemporanea richiesta di rientro a Telecom. L’istante riferisce che Telecom invece di procedere con la migrazione, attivava una nuova numerazione solo voce n. YYYYYYYYYY, non richiesta, giustificandola (così come riferito dagli operatori telefonici) che la vecchia numerazione non era migrabile, mentre l’Adsl risultava sospeso. Dopo innumerevoli reclami, ad ottobre all’istante veniva comunicato che la migrazione del numero XXXXXXXXXXXX era stata completata. L’istante lamenta inoltre, di aver ricevuto una doppia fatturazione relativa al vecchio (XXXXXXXXXX) ed al nuovo numero (YYYYYYYYYY), di non aver mai ricevuto risposta ai reclami inoltrati e di non aver pagato le relative fatture. Successivamente Telecom procedeva alla cessazione delle due linee per morosità determinando la perdita del vecchio numero. L’istante pertanto propone l’istanza introduttiva del presente procedimento nei confronti dei due operatori e per quanto sopra esposto ha formulato le seguenti richieste:

- 1) Lo storno delle somme non dovute;
- 2) Indennizzi per sospensione dei servizi come da All. A delibera 73/11/CONS;
- 3) Indennizzi per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS;
- 4) Indennizzi per mancata migrazione come da All. A delibera 73/11/CONS;
- 5) Indennizzi per servizi non voluti come da All. A delibera 73/11/CONS;
- 6) Indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS;

**CONSIDERATA la posizione degli operatori:**

1) L'operatore **WIND TRE S.p.A.** (di seguito WIND), in posizione di Donating, asserisce che in data 23.06.16 perveniva richiesta di disdetta dall'odierno istante, a cui la stessa Wind forniva successivamente il codice migrazione in data 21.07.2016 per la linea XXXXXXXXXXXX. Lo stesso operatore riferisce che in data 22.08.2016 perveniva notifica da Telecom Recipient che si concludeva con migrazione della linea il 12.09.2016. Wind nella propria memoria difensiva rileva che la fattura n. 7318396169, dell'importo di € 144,10, veniva emessa fino alla data del 12.09.2016, giorno di conclusione della migrazione. Per ciò che attiene ai reclami lamentati dall'istante, Wind rappresenta che non ha ricevuto alcun reclamo per ciò che attiene la doppia numerazione, ma ha ricevuto un'unica contestazione relativa ai requisiti Adsl per l'internet da accesso fisso contestuale alla disdetta, riscontrato prontamente dall'operatore che ha precisato che i parametri richiesti per il servizio internet non corrispondono a quelli previsti dall'offerta attiva, così come pubblicati sul sito del gestore. Wind ha anche rilevato che l'utenza YYYYYYYYYYYY non è attiva sui propri sistemi. Per quanto premesso, Wind chiede l'estromissione dal presente procedimento, che le domande dell'istante vengano rigettate e in subordine che si operi in compensazione ex art. 1241 cod. civ. e ss., per le somme insolute di cui alla fattura n. 7318396169.

2) l'Operatore **TELECOM ITALIA S.p.A.** (di seguito Telecom) nella posizione di Recipient nei suoi scritti difensivi ha esposto che il 30.06.2016 l'istante chiede il rientro in Telecom del n. 09187227520 con DAC il 08.09.2016 e l'utenza rientra il 12.09.2016. Telecom riferisce che l'utenza n. YYYYYYYYYYYY, risulta attivata dall'istante a seguito di contatto con il canale commerciale telefonico (CC"187") in data 26.07.2016 e che nella stessa risulta visibile traffico telefonico in uscita, ma a seguito del reclamo, ha provveduto allo storno delle fatture relative allo stesso numero per il periodo 26.06.2016, sino a 17.10.2017 ed alla disattivazione per morosità. Telecom evidenzia che il reclamo dell'istante è stato riscontrato in data 13.01.2018 e che attualmente esiste una morosità riferita all'utenza XXXXXXXXXXXX pari a € 506,47. Per tutto quanto premesso chiede il rigetto delle domande dell'istante.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

In via preliminare, si deve evidenziare la difficoltà incontrata dall'organo scrivente nel reperire elementi essenziali necessari alla pronuncia, causata dalla confusione della domanda di definizione relativa ad una vicenda già di per sé complessa, carente di precisazioni fondamentali per una certa ricostruzione dei fatti e, conseguentemente, per un adeguato riscontro decisorio (sul dovere di chiarezza degli atti processuali, v. anche Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013);

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni. Occorre innanzi tutto distinguere le differenti posizioni nello scenario di migrazione dei due operatori in considerazione delle richieste dell'istante.

1) Si ritiene che nei confronti di Wind 3, le richieste dell'istante non possano essere accolte per le seguenti motivazioni: la Wind 3 nella propria memoria difensiva, ha evidenziando che in qualità di Operatore Donating, aveva posto in essere tutte le attività necessarie alla migrazione e che ha assolto tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating. Non emergono infatti contestazioni specifiche in tal senso nei suoi confronti, considerato che Wind ha anche rilevato che l'utenza YYYYYYYYYY, non è attiva sui propri sistemi. Neanche può essere accolta la richiesta di storno della fatturazione nei confronti di Wind 3, posto che è evidente la posizione debitoria dell'istante nei confronti dell'operatore Wind, a fronte della fattura n. 7318396169 allegata agli atti, da cui risulta che è stata emessa per un periodo che non va oltre il giorno di conclusione della migrazione e da cui emerge un credito dell'operatore, nei confronti dell'istante, relativo ad un traffico documentato dell'importo di € 144,10. Tale fattura analizzata nel dettaglio, evidenzia la fornitura di servizi ulteriori in abbonamento per un totale di 5 utenze di telefonia mobile che non rientrano nell'oggetto del presente procedimento, (n.ZZZZZZZZZZ, n.ZZZZZZZZZZ, n.ZZZZZZZZZZ, n.ZZZZZZZZZZ, n.ZZZZZZZZZZ). Pertanto sulla scorta delle dichiarazioni e della documentazione versata, a fronte di tali riscontri probatori, si ritiene riconoscere Wind in qualità di Operatore Donating, estraneo alle lamentate anomalie relative alla procedura di migrazione e si ritiene rigettare la richiesta di storno, formulata dall'istante in via

generica al punto 1) *storno delle somme non dovute*, considerato che la fattura n. 7318396169 è stata emessa sino alla data in cui si concludeva la migrazione. Relativamente alle richieste di indennizzo nei confronti dell'operatore, si ritiene non essercene i presupposti, considerato che Wind ha riscontrato nei termini l'unico reclamo ricevuto, relativo ai requisiti internet del preesistente profilo e contestualmente al recesso dallo stesso operatore, motivandolo adeguatamente (ex art. 5 D.L.206/2005) ovvero precisando all'istante che il servizio internet rispondeva agli standard previsti nell'offerta.

2) Differente la posizione di Telecom nella qualità di Operatore Recipient, infatti sulla scorta delle dichiarazioni e della documentazione acquisita, le richieste sono parzialmente accolte per le seguenti motivazioni:

- Per quanto concerne al punto 1) "*lo storno delle somme non dovute*", la richiesta è accolta. La Telecom riferisce la cessazione dell'utenza YYYYYYYYYY a seguito di morosità in data 17.10.17 e di averne stornata l'intera morosità, tuttavia per il numero storico, il n. XXXXXXXXXXXX, l'operatore rappresenta una morosità esistente di € 506,47 che richiama ad una effettiva fruizione di servizi. Dalla documentazione versata in atti, come dalle dichiarazioni dell'istante e dell'operatore emergono taluni disservizi subiti dall'utente, di cui si tratterà nel prosieguo, che riguardano l'attivazione di un servizio non richiesto e la mancata attivazione della Adsl. Esaminando il sinallagma del rapporto negoziale, risalta uno sbilanciamento delle posizioni, che può essere riequilibrato e recuperato in via equitativa, a fronte della mancata fruizione del servizio richiesto (l'Adsl), con lo storno della superiore fattura insoluta relativa al numero storico XXXXXXXXXXXX. Pertanto si ritiene accolta la richiesta di storno dell'insoluto richiamato nelle fatture da Telecom in € 506,47.

- Relativamente al punto 2) *Indennizzi per sospensione dei servizi* tale richiesta avanzata in via generica nel formulario, non chiarisce la pretesa, non se ne fa menzione o riferimento negli scritti difensivi né nelle memorie di replica. Per questo motivo, si ritiene possa essere assorbita dalle altre richieste di indennizzo formulate dall'istante.

- Per quanto concerne la richiesta al punto 3) "*Indennizzi per mancata risposta ai reclami*", la richiesta è parzialmente accolta, anche se le risultanze probatorie destano perplessità in ordine alla data di invio dell'unico reclamo, che risulta

vistosamente differente tra il rapporto di verifica trasmissione (a data 05.11.17) e la lettera (che porta la data del 13.11.17). Nella documentazione prodotta dall'istante, non si rinvencono ulteriori elementi probatori che evidenzino i reclami proposti dall'istante in ordine alle varie segnalazioni avanzate al gestore, poiché non avendone indicato gli estremi delle telefonate effettuate (data e codice identificativo dell'operatore call center) le stesse non costituiscono valore probatorio ai fini del presente procedimento. Viceversa dal riscontro dell'operatore in data 13.01.2018, si evince una segnalazione dell'utente datata 16.11.2017 che testimonia comunque il disagio subito e lamentato inerente alla doppia numerazione. Tra le due date intercorrono 58 giorni, di conseguenza, tenuto conto dei 30 giorni previsti nella carta dei servizi di Telecom, il ritardo riguarda 28 giorni, pertanto a norma dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, Telecom è tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno, quindi € 28,00.

- Relativamente al punto 4) “*Indennizzi per mancata migrazione*”, la richiesta non può essere accolta, per le seguenti motivazioni:

I) preliminarmente si rileva un'indeterminatezza dell'*edictio actionis*, la domanda è troppo generica, non chiarisce la pretesa, è priva di elementi e dettagli, non emergono elementi individuanti o di riferimento sull'*an et quantum debeatur* così da rendere condivisibili le doglianze asserite e per'altro non adeguatamente esplicate nel formulario GU14.

II) anche in un'ottica di *favor utentis*, non si intravedono gli estremi per l'accoglimento di tale richiesta, tenuto conto che, dalle risultanze probatorie emerge che la migrazione per il numero fisso XXXXXXXXXXXX, richiesta dall'istante il 30.06.2016 è rientrata in Telecom in data 12.09.2016, nei termini stabiliti DAC.

Relativamente alla richiesta di cui al punto, 5) “*Indennizzi per servizi non voluti*”, si ritiene non possa essere accolta per le seguenti motivazioni: la Telecom asserisce che il numero è stato richiesto dall'istante ed ha prodotto documentazione che comprova la richiesta del n. YYYYYYYYYYYY avvenuta in data 26.07.16 e attivata in data 12.08.16., ma non ha fornito prova ai sensi dell'art.5 co. 6, D.L.206/2005, Codice di consumo, dell'avvenuta accettazione e per scritto. Considerato, per come esposto in precedenza, che in seguito allo storno da parte di Telecom, si è riequilibrato il rapporto operatore – utente limitatamente alla linea n. YYYYYYYYYYYY, pertanto si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo sia

assorbita dalla richiesta di cui al punto 1).

- Relativamente alla richiesta di cui al punto 6) “*Indennizzi come da All. A delibera 73/II/CONS*”, questa si ritiene non possa essere accolta perché indeterminata e generica, per le stesse motivazioni illustrate al punto 4) *ut supra*.

Infine, si riconosce, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di spese di procedura.

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

### **DELIBERA**

1. di accogliere parzialmente l’istanza del Sig. XXXXXXXXX per le utenze n. XXXXXXXXXXXX, n. YYYYYYYYYY nei confronti delle società Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telec. S.p.A.) e Telecom Italia S.p.A.
2. rigetta tutte le domande nei confronti di Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telec. S.p.A.)
3. che Telecom Italia S.p.A., è tenuta ad effettuare, in favore dell’istante lo storno delle fatture richiamate per il n. XXXXXXXXXXXX pari all’importo dichiarato di € 506,47.
4. che Telecom Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario
  - la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura;
  - l’importo di € 28,00 (ventotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
5. rigetta tutte le altre domande.

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

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

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 10/06/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

*arch. Francesco Di Chiara*

