

DELIBERA n°_3_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/519653/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 13/01/2023;

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 il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS;

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 cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che il citato Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/04/2022 acquisita con protocollo n. 0135564 del 26/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, rappresentata dall'utente XXXX XXXX, in qualità di legale rappresentante, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa, di tipo affari, codice cliente/numero contratto: XXXXXXXXX, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara, in sintesi, quanto segue. "La nostra azienda, si occupa della costruzione e vendita di barche da diporto in provincia di Siracusa il nostro lavoro aumenta a dismisura nel periodo estivo. Avevamo già un contratto con la Vodafone che tutto sommato rispetto alla Telecom funzionava meglio in quanto essendo una zona artigianale senza fibra avevamo difficoltà a lavorare in quanto il nostro lavoro si svolge quasi esclusivamente via telefono e via internet. Con Vodafone avevamo quasi risolto il problema anche se non era la fibra. All'inizio di giugno del 2020 decidiamo di incontrare il consulente di Wind Tre, il quale ci prospetta un contratto con la Wind Tre a

suo dire molto conveniente specificando che mentre la Vodafone non aveva la fibra la Wind Tre aveva la fibra e addirittura ci garantiva, sempre a voce, una potenza di 100 giga o mega, non saprei in quanto non sono un tecnico, ma ricordo perfettamente che ripeteva che era da 100, mentre la Vodafone a noi ci garantiva, secondo lui, solo 20 mega o giga. Garantendo che se non fosse stato così avrebbe annullato tutto senza nessun problema e potevamo ritornare a Vodafone senza problema. Firmo questo contratto ma non ci viene consegnato dicendo che lo avrebbe inviato via mail, cosa mai avvenuta. Dopo qualche giorno ci attivano le tre sim aziendali ma ci accorgiamo subito che nella nostra zona non avevano abbastanza campo per lavorare e così chiamiamo il consulente Wind, che ci assicura che era solo perché stavano attivando un rafforzamento delle linee, cosa non vera in quanto non riuscivamo a parlare quasi nemmeno tra di noi. Nel frattempo ci staccano le linee degli uffici aziendali senza che ci attivassero subito le linee Wind così come garantito dal consulente e senza che nessuno ci spiegasse il motivo. Chiamiamo la Wind per avere spiegazioni e ci dicono che le linee le dobbiamo collegare noi, gli spieghiamo che non abbiamo accesso alla cabina e che non siamo né tecnici né abilitati a tale servizio ma ci rispondono per circa un mese le stesse cose "siete voi che dovete attivare le linee telefoniche". Chiamo di nuovo il consulente Wind e ci dice che si sarebbe attivato lui, dopo un mese eravamo sempre senza linee telefoniche. A questo punto chiamiamo il consulente Wind dicendo che vogliamo ritornare a Vodafone ma da quel momento non ci risponde più. Così siamo andati ad un punto Vodafone di Catania, città più vicina a noi, e riattiviamo il contratto con la Vodafone che nel giro di due giorni mandano dei tecnici e ci attivano subito le linee sia fisse che mobili infatti, allego il verbale di collegamento dei telefoni da parte della Vodafone avvenuto i primi di luglio 2020. Chiamiamo la Wind dicendo che abbiamo inviato la pec per il recesso ma ci rispondono che non era un loro problema ma che dovevamo chiamare il consulente ma naturalmente senza risposta. A qual punto dopo la pec per noi era tutto finito con la Wind invece ci inviavano delle bollette per delle linee mai attivate e a nulla sono servite le chiamate alla Wind per disdettare dopo la pec ci dicevano sempre che per loro erano attive e funzionanti. Abbiamo chiesto più volte di inviare dei tecnici per dimostrare loro che i nostri telefoni funzionavano avevamo le linee anche se ci avevano cambiato i numeri fissi, ma le linee erano funzionanti e la Vodafone in men che non si dica aveva inviato i loro tecnici a sistemarci il tutto mentre la Wind non solo non ha mandato i tecnici ma continua a chiederci soldi per un servizio mai ricevuto. comunico inoltre che a causa del fatto che Wind Tre non ci ha mai allacciato i telefoni aziendali degli uffici abbiamo perso, al rientro in Vodafone, i due numeri che avevamo da anni e siamo stati costretti a comunicare ai nostri clienti, sia vecchi che nuovi, i nuovi numeri con un problema in più per i vecchi clienti che pensavano che non eravamo più attivi come attività visto che da un mese non avevamo i vecchi numeri attivi. Vista la documentazione inviata e la descrizione dei fatti non solo dovrebbero annullare il tutto ma forse dovrebbero rimborsarci per averci fatto perdere le vecchie utenze e per averci lasciato per un mese senza i telefoni fissi aziendali. In allegato una fattura e una copia aggiornamento del contratto con Telecom delle numerazioni che abbiamo perso, poi passate a Vodafone, il numero XXXXXXXX, lo abbiamo dal 2012, il numero XXXXXXXX lo abbiamo dal 2014". L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo

fatturazione; 2) indennizzo di euro 800,00 per ritardo nell'attivazione del servizio; 3) indennizzo di euro 800,00 per sospensione del servizio; 4) indennizzo di euro 600,00 per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; 5) indennizzo di euro 1.500,00 per la perdita della numerazione XXXXXXXX 6) indennizzo di euro 1.500,00 per la perdita della numerazione XXXXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara quanto segue. “In data 22 giugno 2020 l'istante sottoscrive due proposte di contratto per l'attivazione di tre sim in portabilità con numerazione XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e due linee fisse aventi num. XXXXXXXX in LA e num. XXXXXXXX in LNA + NP. In data 24 giugno 2020 vengono attivate le sim con numerazione preattiva, mentre la portabilità si completa in data 26 giugno 2020 per le sim XXXXXXXX e XXXXXXXX e in data 29 giugno 2020 per la sim XXXXXXXX. In relazione alla rete fissa, l'attivazione della LNA è avvenuta in data 26 giugno 2020, mentre i modem sono stati consegnati in data 29 e 30 giugno 2020. In data 05 luglio 2020 l'istante contatta il Servizio Clienti chiedendo informazioni sulla portabilità e gli veniva confermata la data di passaggio delle numerazioni. In data 07 luglio 2020 viene inviato all'utente il seguente sms: “la vs. linea fissa sarà attivata con Wind Tre Business. Vi ricordiamo che per completare l'attivazione del servizio, è necessario collegare il modem seguendo le istruzioni presenti nella confezione. Per ogni altra informazione il nostro Servizio Clienti è sempre a disposizione al numero 1928. Cordiali saluti. Servizio Clienti WIND TRE BUSINESS” La numerazione XXXXXXXX è stata attivata in data 09 luglio 2020, mentre la portabilità della numerazione XXXXXXXX si è completata in data 10 luglio 2020. In data 13 luglio 2020 le sim XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX vengono disattivate per passaggio ad altro operatore. Nessuna segnalazione di disservizio tecnico relativo alle utenze fisse e mobili risulta inoltrata alla scrivente convenuta. Nessuna richiesta di migrazione o disattivazione delle numerazioni fisse è pervenuta, come da schermata attestante i contatti dell'utente. In data 07 settembre 2020 l'istante viene invitato a normalizzare la modalità di pagamento, poiché quella fornita in fase di attivazione non risultava più attiva. Come si evince dalla situazione contabile allegata in atti, la fattura 2020T000758064 risulta insoluta alla scadenza fissata del 20 settembre 2020, per cui in data 02 ottobre 2020 viene inviato preavviso di sospensione e cessazione del servizio. Persistendo la situazione di morosità l'utente veniva più volte sollecitato al pagamento dei conti telefonici, ma rifiutava affermando di non aver collegato le linee. Persistendo la morosità anche per i conti telefonici successivi, le linee XXXXXXXX e XXXXXXXX vengono sospese in data 01 dicembre 2020 e poi cessate, rispettivamente in data 22 gennaio 2021 e 01 febbraio 2021, per il mancato pagamento delle fatture. La disattivazione per morosità ha determinato l'addebito dei restanti contributi di attivazione, delle rate a scadere dei modem e delle penali per risoluzione contrattuale per inadempimento, in conformità a quanto disposto delle condizioni generali di contratto. In data 25 febbraio 2021 l'istante invia richiesta di annullamento delle fatture emesse sulla base di una comunicazione di recesso datata 05 luglio 2020. Si è riscontrato però che il

citato recesso era stato inviato ad un indirizzo mail errato `customcarewindtrebusiness@pec.windtre.it` anziché `customerarewindtrebusiness@pec.windtre.it`, per cui non era mai pervenuto alla scrivente convenuta. Si è confermato altresì che le linee erano state regolarmente attivate nel pieno rispetto delle tempistiche previste delle condizioni generali di contratto e che sono state cessate per la morosità conclamata di tutti i conti telefonici emessi. Viene quindi inviata all'istante comunicazione di non accoglimento della segnalazione. L'istante presenta a tutt'oggi una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 1.509,22, di cui si conferma la debenza a suo carico. Si precisa che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. L'istante contesta alla scrivente convenuta il ritardo nell'attivazione, la sospensione del servizio, disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori e la perdita delle numerazioni fisse e chiede storno della posizione debitoria e i relativi indennizzi. La ricostruzione in atti permette di rilevare che non vi è stato alcun ritardo nell'attivazione dei servizi fissi e mobili: i contratti sono stati sottoscritti in data 22 giugno 2020 e le linee mobili sono state attivate il 24 giugno 2020, mentre la portabilità delle numerazioni fisse è avvenuta tra il 09 e il 10 luglio 2020. L'art. 3.1 Attivazione del servizio delle condizioni generali di contratto prevede che "Salvo quanto previsto all'art. 2.2, Wind Tre S.p.A. si impegna ad attivare il servizio entro i seguenti termini, decorrenti dalla data di ricezione della Proposta: in accesso diretto e per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e ADSL in accesso indiretto • 90 giorni per il Servizio Adsl in accesso indiretto". Wind Tre risponde quindi del ritardo nell'attivazione del servizio solo nel caso in cui i predetti termini non fossero stati rispettati, ma nel caso de quo l'intervallo tra la sottoscrizione del contratto e l'attivazione delle utenze è ampiamente in linea con la previsione contrattuale. L'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" comprese quelle relative all'attivazione, alla fornitura e al corrispettivo del servizio. In relazione ai presunti disservizi patiti dalle utenze fisse e mobili, si precisa che nessuna segnalazione risulta effettuata al Servizio Clienti della convenuta: gli apparati sono stati consegnati e le linee fisse e mobili regolarmente attivate, come documentato dalle schermate di sistema. Per poter utilizzare le linee fisse, l'utente avrebbe dovuto collegare i modem forniti in dotazione, seguendo le indicazioni riportate nella confezione, così come comunicatogli anche via sms. Tale installazione doveva essere effettuata autonomamente dall'utente e non richiedeva né un intervento in cabina, come invece sostenuto nel formulario, né l'intervento in loco di un tecnico. L'utente avrebbe inoltre potuto chiedere supporto al Servizio Clienti, che lo avrebbe telefonicamente aiutato nelle relative operazioni di installazione, ma nessun intervento risulta richiesto. Nulla è stato del resto documentato dall'istante, che si limita ad indicare generici contatti che sarebbero stati effettuati al Servizio Clienti, senza fornirne alcuna attestazione circa il numero di pratica e la data di inoltro della segnalazione. Non basta, pertanto, comunicare un generico malfunzionamento del servizio se poi non consegue una volontà dell'istante alla risoluzione dello stesso anche per verificare se trattasi di responsabilità dell'operatore o dei sistemi/impianti in dotazione del cliente. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del

fatto colposo. Si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, principi, quindi, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. In relazione al lamentato disservizio mobile, appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - la circostanza che, oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo un qualsivoglia tipo di inadempimento. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura che, ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 Dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. I disservizi lamentati dall'utente nel presente formulario sono tardivi, estremamente generici e non evidenziano né tipologia di guasto né forniscono alcuna indicazione temporale. Dal formulario emerge inoltre che "ai primi di luglio" l'istante ha attivato nuovo contratto con l'operatore Vodafone con attivazione di nuove numerazioni fisse e migrazione delle numerazioni mobili. Nel ricordare che le numerazioni fisse erano migrate in Wind Tre tra il 09 e il 10 luglio 2020, appare singolare che l'utente abbia contestualmente, se non antecedentemente, attivato un nuovo contratto con il precedente gestore. Ancor più singolare appare inoltre il fatto che l'istante, a fronte di numerazioni fisse in uso da tempo e di cui in questa sede viene richiesto indennizzo per la relativa perdita, abbia sottoscritto

con Vodafone un contratto per nuove numerazioni fisse, senza richiedere al nuovo gestore la portabilità di quelle storiche. Nessuna richiesta di migrazione è infatti pervenuta alla scrivente convenuta per le numerazioni fisse, per cui sono rimaste attive sui sistemi della convenuta e nella disponibilità dell'utente fino alla cessazione per morosità. Le sim mobili Wind Tre invece sono state regolarmente cessate in seguito alla richiesta di portabilità pervenuta dall'operatore Vodafone. In merito alla lamentata sospensione del servizio, l'analisi della situazione contabile dell'utente documenta che l'istante non ha effettuato il pagamento di nessun conto telefonico, per cui le linee fisse sono state oggetto di sospensione a dicembre 2020 e di conseguente cessazione tra gennaio e febbraio 2021 per la morosità conclamata di fatture a tutt'oggi insolute. I solleciti e le comunicazioni volte al pagamento dei conti telefonici e atte ad evitare la sospensione/cessazione del servizio erano rimasti infatti disattesi. Le condizioni generali, accettate dall'istante in fase di stipula del contratto, prevedono che il pagamento dei conti telefonici venga effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima (art.11.2) e che quindi "decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi" (art. 11.7) Prima di procedere all'invio dell'ordine di sospensione, la convenuta ha infatti provveduto ad informare l'istante della morosità pendente, sollecitandone il pagamento e preavvertendo della sospensione in caso di insolvenza. L'intervallo di tempo tra la sospensione e la disattivazione serve appunto a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza, prima che venga definitivamente cessata. La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato, come nel caso de quo. Non si tratta quindi di una disattivazione effettuata in assenza dei presupposti di legge e di comunicazione, ma di una cessazione per morosità dovuta al comportamento dell'utente che, a fronte di un servizio attivato, non ha provveduto al saldo delle relative fatture. La cessazione della linea non può infatti essere ascritta a Wind Tre, perché non è stata arbitraria, ma frutto di una morosità conclamata, non contestata e idoneamente comunicata all'istante. Preme ulteriormente sottolineare come non sia stato il comportamento della scrivente convenuta, ma l'inerzia dell'istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind Tre. La sospensione del servizio è dovuta al mancato pagamento delle fatture regolarmente emesse a carico dell'utente, che non ha provveduto al relativo pagamento nei termini di scadenza previsti, in assenza di contestazioni sugli importi fatturati. Tale inerzia dell'utente, mostrata sia nelle fasi di attivazione sia nelle successive, palesa un disinteresse all'utilizzo e al mantenimento in essere delle numerazioni, poiché avrebbe potuto procedere sia alla relativa installazione sia alla loro conservazione. Per i suesposti motivi si contesta la richiesta di indennizzo per l'eventuale perdita delle numerazioni, poiché alcuna responsabilità può essere ascritta alla scrivente convenuta. L'utente avrebbe potuto: pagare le fatture ed evitare la cessazione; migrare le numerazioni ad altro operatore; rivolgersi all'operatore donor per richiedere l'eventuale riassegnazione. Solo successivamente alla cessazione delle linee, l'utente ha inviato contestazione sulle fatture

ritenendole non dovute sulla base di un recesso inviato in data 05 luglio 2020. Stante che alla data di presunto invio del recesso, la migrazione delle linee era già in corso, per cui non sarebbe stato comunque possibile interromperne l'attivazione, la scrivente conferma che tale comunicazione non è mai pervenuta. Dall'analisi della documentazione allegata dall'istante emerge infatti che la comunicazione non è pervenuta all'operatore perché inviata ad un errato indirizzo mail. Successivamente e nonostante l'invio di regolari fatture nulla è stato segnalato dall'utente: non è pervenuta una contestazione sui conti telefonici emessi, non è stata inviata un'ulteriore disdetta, non è stata richiesta la migrazione delle linee fisse. Si respinge di conseguenza la richiesta di storno delle fatture, poiché regolarmente emesse a carico dell'istante e relative a linee regolarmente attivate e nella disponibilità dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si rileva che l'istanza risulta non circostanziata e carente di documentazione a supporto, alcun reclamo, inviato in costanza di contratto, è stato infatti rinvenuto agli atti e neppure alcun tracciamento delle segnalazioni effettuate per disservizio occorso, tale circostanza non ha consentito, in questa sede, una puntuale ricostruzione dei fatti atta a rendere condivisibili tutte le asserzioni mosse da parte istante. Sul punto l'Agcom ha più volte evidenziato la necessità che le richieste siano chiare, circostanziate e documentate: “qualora dalla documentazione prodotta in atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. Posto quanto sopra e passando al merito della controversia, l'istante lamenta il ritardo nell'attivazione dei servizi, la sospensione del servizio, disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori e la perdita delle numerazioni fisse. Dalla documentazione depositata in atti dall'operatore, è emerso che in data 22 giugno 2020 l'istante ha sottoscritto, tramite un consulente Wind, due proposte di contratto Business, la prima per l'attivazione di 3 SIM, e la seconda per l'attivazione di 2 linee fisse. L'istante, nei propri scritti, riferisce che “dopo qualche giorno” le linee mobili, vengono attivate, “ma ci accorgiamo subito che nella nostra zona non avevamo abbastanza campo per lavorare”. Mentre in relazione alle linee fisse, oggetto della presente controversia, l'istante dichiara che “nel frattempo ci staccano le linee degli uffici aziendali senza che ci attivassero subito linee Wind ...così come era stato garantito dal consulente Wind”. L'istante nel prosieguo della narrazione riferisce di avere contattato il servizio clienti della Wind per avere spiegazioni, senza però specificare, in questa sede, i riferimenti della segnalazione e la data esatta dell'interruzione del servizio su rete fissa, elementi questi necessari per l'individuazione dell'operatore responsabile del disservizio (donating o recipient) che in quel lasso di tempo deteneva la gestione delle utenze in

argomento. L'istante continua la rappresentazione dei fatti, comunicando che, a seguito del continuo ripetere da parte del Servizio Clienti Wind "siete voi che dovete attivare le linee telefoniche" e dell'inerzia del consulente Wind, contattati in proposito, si sono recati ad un punto Vodafone per riattivare un contratto, con nuovi numeri fissi, e che "nel giro di due giorni mandano dei tecnici e ci attivano subito le linee sia fisse che mobili" dichiarando inoltre che l'attivazione è avvenuta "i primi di luglio 2020", senza, anche in questo caso, indicare la data esatta o allegare il verbale di collegamento dei telefoni da parte di Vodafone, contrariamente a quanto invece asserito sul formulario GU14. Invero l'istante a supporto di quanto sopra rappresentato deposita in atti solo copia di una PEC, datata 5 luglio 2020, mediante la quale ha comunicato la volontà di recedere dal contratto per i servizi Wind "richiesti e non avuti", sia sulle linee fisse che sulle mobili, seppure la stessa risulti sia stata inviata ad un indirizzo Pec errato, di conseguenza mai pervenuta alla Wind. A fronte di tale generica descrizione dei fatti operata dall'istante, la Wind, nei propri scritti difensivi, dichiara che in data 24 giugno 2020 sono state attivate le Sim e che la relativa portabilità si è completata il 29 giugno 2020. In relazione ai numeri fissi l'operatore dichiara che l'attivazione è avvenuta il 26 giugno mentre i modem sono stati consegnati il 29 e 30 giugno 2020 e che, contattato il 5 luglio 2020 dall'istante per informazioni sulla portabilità, ha poi inviato il 7 luglio 2020 un sms mediante il quale ha informato lo stesso che l'attivazione sarebbe avvenuta il 9 luglio 2020 e che per completare la stessa sarebbe stato necessario collegare il modem seguendo le istruzioni presenti nella confezione. L'operatore dichiara inoltre che la portabilità si è perfezionata in data 10 luglio 2020, sostenendo che nessuna segnalazione di disservizio alle utenze, sia fisse che mobili, sia stata inviata e neppure alcuna richiesta di migrazione o disattivazione delle numerazioni fisse, che, continuando ad essere soggette a fatturazione, hanno generato un insoluto da parte dell'istante, comunicato allo stesso in data 7 settembre 2020. L'operatore quindi, stante il persistere dell'insoluto, in data 2 ottobre 2020 ha provveduto ad inviare preavviso di sospensione e cessazione del servizio, avvenute poi rispettivamente il 1 dicembre 2020 e il 1 febbraio 2021. Si rileva che, in relazione a quanto sopra dichiarato dall'operatore, l'utente nulla ha replicato, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso dal Regolamento. L'istante, in data 25 febbraio 2021, invia PEC per reiterare la richiesta di cessazione del contratto del 5 luglio 2020, in realtà mai pervenuta alla Wind per indirizzo mail errato, oltre che per chiedere annullamento di tutte le fatture in quanto il servizio non è stato mai erogato. Ora, sulla base di quanto circostanziato dall'operatore, in assenza di contestazione o integrazioni da parte dell'istante, non si rilevano ritardi a carico dell'operatore nell'attivazione dei servizi o responsabilità per la sospensione degli stessi o disservizi occorsi nelle procedure di passaggio delle linee tra operatori, pertanto le richieste di indennizzo dell'istante di cui ai punti 2), 3) e 4) stante la genericità nella formulazione delle stesse, prive oltretutto di documentazione a supporto, non risultano accoglibili in questa sede, oltre che la richiesta di cui al punto 4) riguarda una casistica di esclusiva competenza dell'AGCOM, ai sensi dell'art. 22 comma 1 di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS. Neppure le richieste di cui ai punti 5) e 6) possono essere accolte, nella considerazione che non risulta agli atti alcuna richiesta di migrazione alla Wind per le numerazioni fisse, l'istante ha infatti dichiarato l'attivazione di nuovi numeri fissi con

L'operatore Vodafone senza quindi chiedere al nuovo gestore la portabilità di quelle storiche, ne discende che anche in questo caso alcuna responsabilità può essere ascritta alla Wind per la lamentata perdita delle numerazioni. Valutazione a parte merita la richiesta di cui al punto 1) storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione. In relazione a tale richiesta appare doveroso effettuare le seguenti riflessioni. L'istante, così come già sopra evidenziato, il 5 luglio 2020, tramite PEC, ha espresso la chiara volontà di volere recedere dal contratto sottoscritto con la Wind, sia per i numeri fissi che per le utenze mobili, per mancanza dei servizi richiesti, sebbene la stessa sia stata erroneamente indirizzata ad un indirizzo PEC Wind incompleto. Nella stessa data del 5 luglio 2020 l'operatore dichiara di avere ricevuto una segnalazione da parte dell'istante in relazione al contratto, verosimilmente si ritiene per lamentare disagi percepiti nell'attivazione delle linee, posto che l'istante lamenta nei propri scritti che nessun tecnico Wind, seppure richiesto, si sia adoperato per il collegamento delle linee fisse. Sempre l'operatore, dichiara, nei propri scritti, che "Persistendo la situazione di morosità l'utente veniva più volte sollecitato al pagamento dei conti telefonici, ma rifiutava affermando di non aver collegato le linee." . Da tali riflessioni si deduce che, seppure informalmente, l'operatore sia stato comunque reso edotto dei disagi percepiti dall'utente riguardo al collegamento delle linee. Si ritiene che attesa la natura business del contratto in argomento, l'utente avrebbe meritato da parte della Wind un'attenzione particolare che dalle dichiarazioni e dalla documentazione in atti non si rileva. La Wind infatti non ha dimostrato, in questa sede, di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli o dato adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Inoltre la Wind, a seguito della contestazione delle fatture da parte dell'istante del 25/02/2021, non ha, con la risposta del 16/03/2021 depositata in atti, fornito adeguato riscontro ai sensi dell'art 8 comma 4 dell'All. A della delibera Agcom 179/03/CONS, secondo il quale "la risposta in esito al reclamo deve esser in forma scritta, motivata, indicando gli accertamenti compiuti". Per quanto sopra argomentato si ritiene pertanto equo l'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, con il ritiro, a cura e spese della Wind, della pratica affidata alla società recupero crediti. L'istante dovrà restituire tutte le dotazioni fornite dalla Wind in relazione al contratto in argomento.

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, nei confronti della Wind Tre S.p.A.
2. La società Wind Tre S.p.A è tenuta all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, con il ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società recupero crediti.
3. Tutte le ulteriore richieste sono rigettate.

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.

Palermo 13/01/2023

IL PRESIDENTE

