

DELIBERA N. 25/2021

**XX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/295329/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/05/2021;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;



VISTA l'istanza di XXX del 22/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX , nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nell'anno 2015 aderiva ad un'offerta denominata Internet100, comprensiva di traffico voce e dati;
- b) la fattura riferita al bimestre marzo-aprile 2019 non è stata pagata in quanto mai inviata via mail alla casella di posta elettronica indicata dal cliente, mentre risultano regolarmente pagate sia tutte le fatture precedenti, sia la successiva fattura riferita al bimestre maggio-giugno;
- c) l'operatore, senza alcun preavviso, interrompeva i servizi e la numerazione, avuta in godimento per circa venti anni, andava persa.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'immediata riattivazione dei servizi e la riassegnazione della numerazione;
- III) indennizzo per interruzione dei servizi;
- IV) indennizzo per perdita della numerazione, pari ad euro 1500;
- V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda di rimborso delle spese di procedura è inammissibile in quanto trattasi di procedimento del tutto gratuito;
- 2) la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in sede Corecom, essendo quest'ultimo competente solamente in tema di rimborsi e di indennizzi,
- 3) in data 5 aprile 2018 veniva attivata l'offerta WIND Internet100 in FTTC;
- 4) la fattura relativa al bimestre marzo-aprile 2019 è stata inviata dalla convenuta tramite e-mail all'indirizzo fornito dal cliente il 6 agosto 2019: XX@gmail.com, e non sono presenti a sistema messaggi di mancata consegna;
- 5) il 4 aprile 2019 scadeva la fattura XX e restava insoluta; in data 23 maggio 2019 veniva inviato un sollecito di pagamento;
- 6) il 4 giugno 2019 scadeva anche la fattura XX e restava insoluta ed il 10 giugno successivo, in presenza di due fatture scadute e previo sollecito, veniva sospeso il servizio;
- 7) il 14 giugno il cliente veniva contattato per sollecitare il pagamento, ma non rispondeva;

- 8) in data 21 giugno 2019 veniva inviata lettera di preavviso risoluzione contrattuale ed il 18 luglio 2019 perveniva il pagamento della fattura XX, scaduta il 4/6/2019 e rimaneva ancora insoluta la fattura XX;
- 9) in data 6 agosto 2019 il contratto veniva disattivato;
- 10) in data 13 agosto 2019 (solo dopo la disattivazione) il cliente contattava il 155 e provvedeva al pagamento della sola fattura XX;
- 11) in data 29 agosto 2019 perveniva un reclamo al quale veniva fornito un riscontro nella stessa data, comunicando che, in esito a verifiche, non si era evidenziata alcuna irregolarità;
- 12) il 19 settembre 2019 perveniva il provvedimento d'urgenza GU5, in seguito al quale si comunicava che l'utenza era stata disattivata;
- 13) non risultano contatti e/o richieste da parte dell'istante relativamente all'asserito mancato recapito della fattura, non sono presenti reclami se non dopo la disattivazione, né viene fornito idoneo riscontro probatorio e quindi solo in seguito alla disattivazione pervenivano dei contatti da parte del cliente e il pagamento di tutte le fatture insolute;
- 14) la fattura in contestazione è stata inviata all'indirizzo indicato; le fatture, comunque, possono essere scaricate direttamente dall'Area Clienti o richieste al gestore e l'asserita mancata ricezione delle fatture non esonera in ogni caso il cliente dal relativo pagamento delle stesse;
- 15) ai sensi dell'art. 14.1 delle Condizioni contrattuali "le comunicazioni da WIND al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente";
- 16) l'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi";
- 17) nel computo dell'eventuale indennizzo va considerato anche il concorso colposo del creditore;
- 18) l'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS stabilisce che "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni della convenuta, l'istante afferma che la domanda riguardante le spese di procedura è legittima e che non è stata avanzata alcuna richiesta risarcitoria; le fatture oggetto di contestazione non sono mai pervenute all'indirizzo dell'utente, che altrimenti le avrebbe pagate, come ha sempre fatto in precedenza; i solleciti di pagamento non sono mai arrivati, né l'operatore ha provato il contrario; se il distacco è

avvenuto il 10 giugno, lo stesso è stato effettuato a soli 6 giorni dalla scadenza della fattura (4 giugno 2019); la cessazione della linea è avvenuta il 6 agosto 2019, quando la morosità dell'utente era limitata a una sola fattura, la n. XX, essendo medio tempore (18/7/2019) intervenuto il pagamento dell'altra fattura rimasta insoluta, la n. XX, tutte circostanze che testimoniano che il comportamento del gestore non è stato improntato ai canoni di buona fede e correttezza. In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste.

Il 6 aprile 2021 il Responsabile del procedimento, ai fini di integrazione istruttoria, chiedeva, in qualità di operatore terzo, se, in base ai propri gestionali, la numerazione XX risulta ad oggi attiva. La richiesta veniva riscontrata il 13 aprile successivo.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito specificati.

Dall'istruttoria effettuata, ed in base a quanto dichiarato dal gestore, non contraddetto in punto dall'istante, risulta che il cliente ha, in un primo momento, lasciato insoluta la fattura n. XX, riferita al periodo 22/12/2018 - 21/2/2019, emessa il 5 marzo 2019 ed avente scadenza 4 aprile 2019. Il gestore riferisce che il 23 maggio 2019 è stato inviato un sollecito di pagamento, tuttavia versa agli atti del fascicolo solamente una schermata estratta dal proprio sistema gestionale che riporta quanto segue:

- 23 maggio 2019 – invio email - sollecito di pagamento
- 21 giugno 2019 – invio lettera – preavviso risoluzione contrattuale.

Il cliente, tuttavia, contesta quanto asserito da parte avversa, dichiarando di non aver mai ricevuto alcun sollecito o preavviso. Tale circostanza, unitamente al fatto che i testi della asserita comunicazione via email e della lettera indicate dal gestore non sono stati prodotti, determina che l'operatore non ha fornito la prova dell'invio e della successiva ricezione di dette comunicazioni.

Risulta poi che il cliente non pagava nemmeno la successiva fattura n. XX, riferita al periodo 22/2/2019 – 21/4/2019, emessa il 5 maggio 2019 ed avente scadenza il 4 giugno 2019, in relazione alla quale, tuttavia, non è presente in atti la comunicazione del preavviso di sospensione.

Alcuni giorni dopo, e segnatamente il 10 giugno 2019, il servizio veniva sospeso e, dopo il preavviso di risoluzione del 21 giugno 2019, cessato il 6 agosto successivo.

Tanto premesso, non appare provato che la sospensione sia stata effettuata nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 5, comma 1 del Regolamento di procedura e 5,

comma 1 del Regolamento indennizzi, con la conseguenza che l'istante, in base ai criteri di computo di cui a quest'ultima disposizione, l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 855,00 (considerando 57 giorni - dal 10 giugno 2019, data di inizio della sospensione, al 6 agosto 2019, data di disattivazione della numerazione- e l'importo di 7,50 euro/die per i due servizi voce e dati).

Le richieste di riattivazione del servizio e della numerazione, e di indennizzo per perdita della numerazione, non possono essere accolte per i motivi seguenti.

In primo luogo, l'operatore terzo Tim, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del 6 aprile 2021, il 13 aprile successivo ha comunicato che "la linea era attiva come NP con Wind e in data 6/8/2019 è stato eseguito ordine di cessazione normale di NP (senza rientro in Telecom), pertanto, da tale data il numero è tornato nella disponibilità di Telecom quale gestore proprietario. L'utenza è quindi nella disponibilità di Tim ma allo stato - e salvo ordini pendenti - non risulta assegnata". In secondo luogo, deve evidenziarsi che l'istante dichiara di aver avuto in godimento la numerazione per il periodo di circa venti anni, ma non fornisce la prova di quanto asserito, non consentendo quindi al Corecom di accertare la fondatezza della richiesta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal sig. XX, via XX – 06034 Foligno (Perugia), per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 855,00 (ottocentocinquantacinque), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi. La somma andrà maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali, da computarsi dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 13 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli