

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDAZIONE]
/Wind Telecomunicazioni [REDAZIONE]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 280 del 31 agosto 2015 con cui la Ditta ██████████ 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 Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, Wind) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 1° settembre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 13 ottobre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 novembre 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta [REDACTED], intestataria dell'utenza telefonica di tipo *business* n. [REDACTED], lamenta, nei confronti dell'operatore Wind, la cessazione non richiesta di detta utenza e la successiva perdita della relativa numerazione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di aprile 2014, la ditta istante aderiva ad una proposta di abbonamento, per la fornitura dei servizi voce e ADSL, con l'operatore Telecom Italia [REDACTED]; la proposta prevedeva la portabilità della numerazione *de qua*.

In data 28 aprile 2014, nelle more del completamento di detta procedura, l'istante veniva contattata telefonicamente da un operatore "dell'ufficio migrazioni di Wind", che le faceva "una controproposta" vantaggiosa, cui aderiva. Riferisce l'istante che le veniva comunicato che "entro 24 ore dalla suddetta telefonata", avrebbe ricevuto una e-mail "contenente il modulo di accettazione della proposta". Non avendo ricevuto ancora alcuna comunicazione, in data 2 maggio 2014, inviava, a mezzo PEC all'indirizzo windtelecomunicazionispa@mailcert.it, una rinuncia alla controproposta ricevuta da Wind.

Dal 20 giugno 2014 il servizio telefonico e ADSL sull'utenza dell'istante veniva interrotto. L'istante contattava tempestivamente il Servizio Clienti dell'operatore Wind che le comunicava che la PEC da lei inviata in data 2 maggio 2014 era stata interpretata come disdetta del contratto.

L'istante riferisce di aver tentato inutilmente di riattivare la propria utenza che, a dire del Servizio Clienti di Wind, risultava definitivamente disattivata; riferisce l'istante che ciò aveva comportato la "perdita di un numero telefonico "storico", essendo lo stesso in uso da oltre 15 anni e quindi conosciuto da tutti, clienti e fornitori". I servizi telefonici intestati alla ditta istante venivano, dunque, attivati, con l'operatore Wind, con una nuova numerazione. Riferisce, altresì, l'istante di aver constatato il mancato inserimento nelle Pagine Bianche della nuova numerazione assegnatele da Wind.

L'istante riceveva la fattura n. 7911666005 del 12 luglio 2014 riferita al periodo 1° maggio 2014 – 20 giugno 2014 contenente, tra l'altro, la voce "Costo per attività di cessazione servizio" pari ad euro 65,00.

In data 17 giugno 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) “lo storno di qualsiasi cifra vantata dalla controparte”;
- 2) l’indennizzo “di € 400,00 per la sospensione del servizio”;
- 3) l’ indennizzo “di € 1600.00 per l’omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici”
- 4) l’indennizzo “di € 6000,00 per la perdita della numerazione”.

In data 1° ottobre 2015, l’operatore Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha respinto ogni responsabilità in merito al contestato mancato rientro in Telecom Italia [REDACTED], precisando che lo stesso non è stato effettuato in quanto nella disdetta ricevuta “mancava la dichiarazione espressa di voler rientrare in Telecom”. A tal fine l’operatore ha dichiarato di aver “contattato senza esito parte istante in data 19-20-21/05”. L’operatore ha infine rappresentato che “la cliente presenta un insoluto di 140 euro”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento come di seguito precisato.

In via preliminare, si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto 1) d’indennizzo “di € 1600.00 per l’omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici” delle richieste contenute in istanza, si rileva che la stessa risulta riferita ad una numerazione che non stata mai indicata e che quindi non è oggetto né dell’istanza di definizione, né del tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso questo Corecom. Pertanto detta domanda non può che risultare inammissibile.

Sulla perdita del numero.

Ai fini di un corretto inquadramento della fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile, in via preliminare, considerare la condotta assunta dall’operatore Wind alla luce del quadro normativo e regolamentare vigente. Sul punto appare opportuno richiamare la disciplina vigente in materia di “ripensamento” di cui al paragrafo III.1, articolo 13, dell’allegato B alla delibera n. 31/11/CIR, che recita: *“In caso di ripensamento del cliente (cosiddetto recesso previsto dal Codice del Consumo), le procedure di migrazione non consentono al donating di interrompere il passaggio del cliente. Viceversa il cliente può comunicare il proprio ripensamento al recipient (tramite raccomandata, secondo quanto previsto dall’art. 64, comma 2, del Codice del Consumo) il quale è tenuto ad interrompere la procedura di migrazione. Le procedure, di cui alla Circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, prevedono che qualora il cliente si rivolga al donating per il ripensamento, lo stesso provvede ad inviare al recipient una notifica per ripensamento in modo che quest’ultimo, pre-allertato, si attivi per le necessarie attività gestionali (verifica della ricezione della comunicazione del cliente, interruzione della procedura di passaggio, ecc.)”* La medesima disposizione regolamentare, al paragrafo IV. *“Gestione del ripensamento: introduzione di accorgimenti tecnici nelle procedure di passaggio dei clienti tra operatori”*, all’articolo 20. suggerisce l’adozione di specifici accorgimenti, nell’ambito delle migrazioni, che consentano, laddove possibile, di evitare gli aggravii, per il cliente e l’operatore, del doppio passaggio (attivazione e ripristino della configurazione iniziale). In particolare, quando il cliente si rivolge direttamente al *donating*, questi invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al *recipient*, unitamente al fax/mail/telegramma che attesta il ripensamento del cliente. Il *recipient*, all’atto della ricezione della suddetta prenotifica, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2, ritarda la fase 3 e attende la ricezione della raccomandata laddove tale prenotifica giunga unitamente al fax/mail/telegramma del cliente.

Nel caso di specie, sebbene sussista, con riferimento alla normativa sopracitata, il divieto di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention* nel corso dei contatti con clienti oggetto delle richieste di passaggio (migrazione o portabilità pura) inoltrate dal *recipient*, va rilevato che l'operatore Wind ha agito in spregio al predetto divieto tentando, di fatto, di ostacolare il passaggio di un proprio cliente verso un altro operatore. Infatti, l'istante ha dichiarato che, dopo aver sottoscritto il contratto con Telecom Italia [REDACTED], nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, è stata ricontattata dal gestore, Wind, che le ha formulato una controfferta commerciale (*retention*) cui la Sig.ra [REDACTED] ha dichiarato di aver aderito. La stessa Sig.ra [REDACTED] ha affermato che, non avendo ricevuto dall'operatore Wind la documentazione ritenuta necessaria da detto operatore per confermare la controproposta ricevuta, inviava tramite PEC, in data 2 maggio 2014, una comunicazione di rinuncia alla proposta di ripensamento allo scopo di continuare la migrazione in corso verso Telecom Italia [REDACTED].

Per stessa ammissione dell'operatore Wind tale comunicazione dell'istante è stata interpretata come disdetta; al riguardo deve notarsi, che la comunicazione in questione non risulta sottoscritta e che quindi non avrebbe neanche dovuto essere presa in considerazione dal gestore, in quanto irregolare da un punto di vista formale. Ma, al di là di tale rilievo formale, ciò che è qui importante evidenziare è che, dalla lettura del testo della sopraindicata PEC del 2 maggio 2014, risulta chiara la volontà dell'istante di rinunciare alla controproposta di *retention* e, quindi, di voler migrare a Telecom Italia [REDACTED].

Si noti anche che l'operatore Wind, nell'ambito del quadro normativo sopracitato, non avrebbe mai dovuto interrompere la procedura di migrazione, ma, semmai, in caso di adesione ad una proposta di ripensamento dallo stesso formulata, sarebbe stato tenuto ad inviare senza indugio "una prenotifica di ripensamento al *recipient*, unitamente al fax/mail/telegramma che attesta il ripensamento del cliente".

Nel caso di specie risulta, dunque, che Wind abbia cessato l'utenza di cui trattasi senza che l'istante gliene avesse fatto richiesta, determinando per l'utente la perdita della titolarità del numero telefonico. In relazione a tanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, detto operatore è responsabile in ordine alla perdita del numero n. [REDACTED] e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9 dell'Allegato A del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00*". Detto importo va riconosciuto nella misura massima prevista dalla norma e moltiplicato, in questo caso, per quattro, sempre ai sensi dell'art. 12, comma 2 del menzionato allegato A, trattandosi di utenza *business*.

Al riguardo la parte istante ha infatti dedotto che la numerazione fissa in questione era in uso alla stessa da 15 anni. L'operatore, di contro, non ha dedotto alcunché senza contrastare l'affermazione dell'utente che, pertanto, è da ritenersi incontestata.

Pertanto, in accoglimento della richiesta di cui al punto 4) delle domande contenute in istanza, l'importo dell'indennizzo da riconoscere per la perdita della numerazione *de qua* è pari alla somma complessiva di euro 4.000,00.

Inoltre, constatato che non si riscontra nella documentazione in atti una regolare comunicazione di recesso inviata dall'istante all'operatore Wind e che quindi la cessazione del contratto risulta illegittimamente operata, il medesimo operatore è tenuto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati nella fattura n. 7911666005 del 12 luglio 2014 di euro 65,00,

riferita al periodo 1° maggio 2014 - 20 giugno 2014 a titolo di “Costo per attività di cessazione servizio”.

Peraltro, in considerazione del fatto che, a far data dal 20 giugno 2014, la linea è stata cessata, devono essere altresì rimborsati/stornati tutti i costi addebitati, a qualunque titolo, all’utente a decorrere da detta data.

Sulla sospensione del servizio.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2) delle domande contenute in istanza, ossia la corresponsione di un indennizzo “di € 400,00 per la sospensione del servizio”, si rileva che, sebbene, per quanto sopra esposto, la responsabilità della cessazione del servizio sull’utenza *de qua* sia da addebitarsi a Wind, tale domanda non è meritevole di accoglimento in quanto non sufficientemente circostanziata a causa dell’omissione in istanza del periodo di disservizio ed in particolare dell’indicazione della data in cui tale disservizio è cessato, circostanza che non consente l’individuazione di un intervallo di riferimento in ordine alla valorizzazione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, da porsi in carico dell’operatore Vodafone, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

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

UDITA l’illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 aprile 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell’istanza avanzata in data 31 agosto 2015 dalla [REDACTED] nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], che l’operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante:

- a) l’importo di euro 4.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita del numero n. [REDACTED];
- b) l’importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento):

- a) degli importi addebitati a titolo di “Costo per attività di cessazione servizio nella fattura n. 7911666005 del 12 luglio 2014 di euro 65,00, riferita al periodo 1° maggio 2014 - 20 giugno

2014”;

b) tutti i costi addebitati, a qualunque titolo, all’istante a decorrere dalla data del 20 giugno 2014.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

E’ 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
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini