

**DELIBERA N. 9/2024**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/611657/2023)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 15/03/2024;

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;

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 16 dicembre 2022 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*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 31/05/2023 acquisita con protocollo n. 0147284 del 31/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

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

- a) in data 28/08/2022 chiedeva il trasloco della linea ad altro indirizzo;
- b) il 30/08/2022 riceveva SMS di conferma tuttavia, stante l'inattività del gestore, il 26/09/2022 inviava un primo sollecito, non riscontrato;
- c) il 02/10/2022, inoltrava un secondo sollecito e solo in data 03/11/2022 la società, tramite SMS, comunicava che la variazione non poteva essere effettuata;
- d) a causa del perdurare della problematica, in data 01/12/2022 chiedeva la disdetta del contratto di abbonamento, il rimborso dei canoni di settembre e ottobre, nonché lo storno del canone di novembre e dicembre, oltre allo sgravio delle penali per disdetta anticipata;
- e) il 01/12/2022 riceveva notifica di ricezione della richiesta di cessazione via SMS;
- f) precisa che, a fronte delle numerose chiamate effettuate, riceveva rassicurazioni, ma non veniva ricontattato (codici delle telefonate: GE12RS, HD06DH, DV670ZE).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancato trasloco;
- II) rimborso del canone di settembre e ottobre 2022;
- III) storno del canone di novembre e dicembre 2022;
- IV) sgravio delle penali per disdetta anticipata;
- V) risarcimento danni.

### **2. La posizione dell'operatore**

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

- 1) l'utenza n. XX veniva attivata in data 28/07/2021 e cessava in data 29/12/2022 per disdetta volontaria esercitata dalla parte istante;
- 2) la domanda di risarcimento dei danni non è ammissibile innanzi al Corecom;
- 3) in data 28/08/2022 perveniva una richiesta dall'istante, tramite PEC, di trasloco per la numerazione fissa n. 0755928002;
- 4) il 03/10/2022 l'ordine di trasloco veniva sospeso dall'operatore Wholesale Tim per mancanza di risorse in Fibra FTTH;

5) il 21/10/2022 la convenuta informava il cliente, tramite contatto telefonico al numero XXX, dell'impossibilità di procedere con il trasloco sulla tipologia di risorsa richiesta e che sarebbe stato contattato nuovamente per una nuova contrattualizzazione e ciò veniva confermato con una PEC all'indirizzo XXX@pec.it;

6) il 03/10/2022, 17/10/2022 e 03/11/2022, l'istante veniva contattato per la proposta di attivazione su un'altra tipologia di risorsa, ma risultava sempre irraggiungibile ai tre tentativi;

7) il 03/11/2023, in seguito all'ultimo contatto telefonico non andato a buon fine, Wind Tre inviava un SMS al numero XX nel quale informava l'istante che non sarebbe stato possibile completare la variazione richiesta;

8) in data 30/11/2022 il cliente, a mezzo PEC, richiedeva la cessazione del contratto senza penali e di non pagare le rate residue del modem;

9) il contratto cessava il 29 dicembre 2022;

10) precisa che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTH dall'operatore Wholesale, in questo caso Tim, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dall'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto;

11) la richiesta di trasloco del 28/08/2022 dell'utenza fissa n. XX veniva poi seguita dalla richiesta di cessazione inviata dall'istante in data 30/11/2022: l'art. 12.3.1 delle Condizioni Generali di Contratto recita: “[...] Salvo quanto previsto all'art. 2.2 i tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni [...]”.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ribadisce di essere stato contattato dal gestore solo in data 21/10/2022 (a mezzo pec all'indirizzo: XX@pec.it) e, dunque, dopo ben 54 (cinquantaquattro) giorni successivi alla richiesta del 28/08/2022 e solo dopo aver inoltrato un secondo sollecito in data 02/10/2022. Inoltre, alcuna indicazione veniva data all'istante in ordine all'impossibilità di procedere al trasloco della linea telefonica, posto che la telefonata intercorsa tra le parti verteva esclusivamente sullo stato di avanzamento della richiesta, come anche emerge chiaramente dalla pec prodotta da controparte, la quale si limita a riportare un messaggio standard di avvenuto contatto telefonico e dove, peraltro, si fa riferimento esclusivamente alla richiesta del 02/10/2022 e non alla richiesta del 28/08/2022. Inoltre, l'unica occasione in cui l'istante viene messo a conoscenza dell'impossibilità - da parte dell'operatore telefonico - del trasloco è attraverso un sms del 03/11/2022 dal quale, peraltro, non risulta alcun riscontro probatorio in ordine a detta impossibilità né tantomeno una concreta proposta alternativa, con conseguente inevitabile invio di disdetta contrattuale nel novembre 2022. L'operatore non ha inoltre dimostrato che il mancato trasloco della linea sia stato determinato da circostanza a sé estranea (in particolare, dall'operatore Wholesale). Contesta infine i tentativi di contatto richiamati dal gestore: è stato il cliente a contattare la Wind Tre Spa (telefonate aventi codice GE12RS, HD06DH, DV670ZE). Conferma pertanto le proprie richieste.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata non ammissibile la richiesta di risarcimento del danno in quanto non di competenza del Comitato, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 20, commi 4 e 5 del regolamento.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante lamenta il mancato perfezionamento della procedura di trasloco.

A questo proposito, risulta pacifico fra le parti che la richiesta di trasloco avveniva il giorno 28 agosto 2022.

Dall'esame della documentazione presenta agli atti del fascicolo risulta che l'articolo 12.1 delle condizioni generali di contratto stabilisce che "WINDTRE non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea" e stabilisce comunque un tempo massimo di 90 giorni per l'attivazione del servizio (articolo 12.3.1).

In relazione a tanto, si evidenzia che l'operatore ha adempiuto ai propri oneri informativi in quanto ben prima dello spirare del termine sopra indicato, ha comunicato al cliente l'impossibilità di procedere al trasloco della linea, e precisamente, al più tardi, il 3 novembre 2022.

Va pertanto evidenziato che, in relazione al mancato trasloco dell'utenza oggetto della presente controversia, la società WindTre ha comunicato, entro la tempistica prevista dalle proprie Condizioni di contratto, l'impossibilità di completare la procedura di trasloco e pertanto alcuna responsabilità può ascrivere all'operatore (in senso conforme Agcom, delibera n. 28/19/CIR). Come infatti già precisato dall'Autorità (per tutte, Agcom, delibera n. 26/18/CIR), in caso di impossibilità tecnica ad effettuare il trasloco, l'operatore è tenuto unicamente a comunicare gli impedimenti occorsi entro il termine previsto dal contratto per il perfezionamento della procedura.

Anche la richiesta di disdetta è stata gestita nella giusta tempistica: ai sensi, infatti, dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7 (conv. L. 40/2007), "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Pertanto, considerato che la richiesta di cessazione del contratto è del 1 dicembre 2022 e che il contratto è cessato il successivo 29 dicembre 2022, alcuna censura può muoversi alla società che ha lavorato la richiesta nel rispetto del termine di 30 giorni.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XX, via XX, n. X - 06XXX – (Perugia), nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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, 15 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*Il Dirigente*  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli

*(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)*