

**DELIBERA DL/098/18/CRL/UD del 15 ottobre 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**U. TRIPPINI / WIND TRE XXX**

**(LAZIO/D/534/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 15 ottobre 2018;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO 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;

VISTA 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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

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”*;

VISTA l’istanza dell’utente U. Trippini presentata in data 12 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni XXX (ora *“Wind Tre XXX”* e di seguito *“Wind”*), l’errata lavorazione della disdetta dell’utenza, con conseguente sospensione dei servizi, perdita della numerazione e mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella successiva memoria inviata con PEC del 14.9.2016, ha dichiarato quanto segue:

- i. era titolare di due utenze fisse XXXXXX0072 e XXXXXX0282, ubicate rispettivamente in Roma e in Terni, con attivi su entrambe le utenze i servizi voce ed internet;
- ii. richiedeva, tramite raccomandata a/r del 26.10.2015, la disattivazione dell’utenza di Terni (XXXXXXX0282) e, nel mese di dicembre 2015, si trovava nell’impossibilità di utilizzare i servizi voce e adsl dell’altra utenza XXXXXX0072 di Roma;

- iii. apprendeva dal servizio clienti del gestore che, a causa di un errore nell'inserimento dei dati nel sistema, la procedura di disattivazione era stata portata a termine in data 28.12.2015 anziché sulla linea oggetto di richiesta di disattivazione, sull'altra linea;
- iv. nonostante la richiesta del 2.1.2016 di immediata riattivazione della predetta linea (pratica 863967283), in data 18.1.2016 l'ufficio amministrativo Wind gli comunicava l'impossibilità di recuperare l'utenza e la conseguente necessità di attivare una nuova linea cui il gestore provvedeva il 4.3.2016;
- v. riceveva fattura di chiusura contenente anche il costo per l'attivazione e la cessazione della linea, che non veniva pagato e, dunque, detratto dall'importo totale, poiché la cessazione era dovuta alla negligenza del gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- il ritiro della pratica di recupero del credito;
- la rettifica della fattura n. 7302515880 del 13.2.2016, con storno del costo per attività di cessazione del servizio;
- € 2.095,00 a titolo di indennizzo per i disservizi subiti, calcolati nel seguente modo: € 1.005,00 per sospensione dei servizi dal 28.12.2015 al 4.3.2016; € 1.000,00 per perdita della numerazione ed € 90,00 per mancato riscontro al reclamo del 2.1.2016;
- il rimborso delle spese di procedura ex art. 19, comma 6 della Delibera n. 173/07/CONS.

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

Wind, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando che:

- in data 11.3.2009 veniva attivato un contratto fisso Infostrada su numerazione XXXXXX0282, disattivato in data 20.1.2016;
- in data 1.1.2005 veniva attivato un contratto fisso Infostrada su numerazione XXXXXX0072, disattivato in data 28.12.2015;
- riceveva il 29.10.2015 un reclamo con il quale l'utente richiedeva la cessazione della linea XXXXXX0282 senza rientro in TI, tuttavia per errata indicizzazione della documentazione pervenuta veniva disattivato il contratto relativo all'utenza XXXXXX0072, senza procedura di rientro in TI;
- il 2.1.2016 il cliente contattava il servizio clienti lamentando la disattivazione non richiesta della numerazione di Roma e richiedeva la cessazione dell'altra linea di Terni, che veniva disattivata il 20.1.2016;
- in fase di gestione della segnalazione procedeva ad effettuare il riaccredito di € 65,00 riferito al costo di cessazione per errata disattivazione della linea, nonché ad inviare in accordo con il cliente un ordine di attivazione per una nuova linea (XXXXXX3217), che veniva espletato il 4.3.2016, conformemente ai tempi di attivazione previsti dalla Carta dei servizi del gestore e dalle condizioni generali di contratto, ovvero 70 giorni;

- il 26.1.2016 procedeva allo storno della fattura 7300798701 del 12.1.2016;
- in data 17.2.2016 riceveva un sollecito per l'attivazione della nuova linea, con DAC espletata il 4.3.2016, come confermato con nota inviata al Corecom il 16.3.2016;
- fattura 7304264733 del 12.3.2016 è stato effettuato il riaccredito del contributo di € 65,00 richiesto;
- ha proceduto a riscontrare il reclamo presentato per facta concludentia con l'attivazione della LNA.

Precisava inoltre che l'utente avrebbe potuto recuperare la linea in questione, contattando TI, cui la linea era stata restituita o avviare tempestivamente un procedimento di urgenza presso il Corecom, volto alla riattivazione dell'utenza, concorrendo quindi a produrre l'evento lesivo in suo danno. Ed infatti l'istante solo il 3.3.2016, e quindi successivamente alla richiesta di attivazione della nuova utenza, presentava un GU5 per la riattivazione della linea de qua, di fatto poi rinunciandovi.

### **3. La replica dell'istante**

Con memoria di replica l'utente ha contestato quanto dedotto dal gestore, rilevando che in relazione alla disattivazione/cessazione della linea XXXXXX0072 è lo stesso operatore che si sarebbe dovuto attivare nei confronti di TI per recuperare la disponibilità della stessa e non l'utente, che tra l'altro non era stato mai informato di tale possibilità.

Quanto al dedotto ordine di attivazione della nuova linea "in accordo con il cliente", osservava che la circostanza non corrisponde al vero e che comunque non è stata provata dal gestore e tra l'altro smentita dalla richiesta di riattivazione della linea in questione anche con la presentazione del GU5.

Quanto allo storno del costo di cessazione di cui alla fattura 7302515880 del 13.2.2016 rilevava che, attesa la responsabilità del gestore per la cessazione della linea, l'operatore non aveva diritto né al contributo di cessazione né a quello di attivazione. Pertanto correttamente deve essere stornato il contributo di € 65,00 dalla predetta fattura 7302515880 per cessazione linea, così come è stata correttamente stornata la somma di € 65,00 a titolo di contributo per l'attivazione della nuova linea dalla fattura 7304264733 del 12.04.2016.

In ordine all'indennizzo per mancata risposta al reclamo di riattivazione della linea, la difesa del gestore non coglie nel segno, l'asserito riscontro per fatti concludenti riguarda la riattivazione di una nuova utenza e non la riattivazione della linea illegittimamente cessata, per cui era stato proposto il reclamo.

### **4. Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

#### **4.1 Sulla interruzione dei servizi**

L'istante chiede un indennizzo di € 1.005,00 per sospensione dei servizi dal 28.12.2015 al 4.3.2016.

Premesso che risulta versata in atti la richiesta del 25.1.2015 di disdetta dell'utenza XXXXXX0282 di Viterbo e che per ammissione del gestore vi è stata un'errata lavorazione della

pratica di disattivazione che ha comportato, in data 28.10.2015, la cessazione dell'altra utenza di Roma (XXXXXX0072), è controversa tra le parti la ricostruzione dei fatti successivi a tale cessazione, per cui l'utente sostiene di aver richiesto il ripristino della utenza medesima e non l'attivazione di una nuova linea sostitutiva, mentre il gestore asserisce il contrario.

Al riguardo, a fronte dell'allegazione del reclamo di richiesta di ripristino dell'utenza cessata, circostanza confermata dalla presentazione in data 3.3.2016 del GU5, il gestore avrebbe dovuto provare la carenza di interesse dell'utente alla riattivazione della linea in questione, con contestuale richiesta di una nuova utenza per sopperire al disagio subito.

Ebbene, quanto dedotto da Wind sull'invio, in fase di gestione della segnalazione del 2.1.2016 e con l'accordo del cliente, di un tempestivo ordine di attivazione di una nuova utenza (XXXXXX3217), non è comprovato dalla documentazione allegata alla memoria deposita. Non vi è infatti traccia dell'adesione all'asserita offerta con piano tariffario "Noi Unlimited e Adsl Free", né dell'invio tempestivo a TI di richiesta di una nuova attivazione. Dall'unica schermata di sistema depositata risulterebbe un contratto sottoscritto il 18.1.2016, per cui come già detto non viene tuttavia fornita alcuna prova, e comunque un OL di attivazione inoltrato a TI soltanto in data 22.2.2016 e quindi ben due mesi dopo la data del reclamo (2.1.2016), ravvisando così in capo all'operatore una grave responsabilità per la lamentata interruzione del servizio; né è conferente sul punto quanto precisato in ordine alla tempistica di attivazione di una nuova utenza dalle c.g.c del gestore in quanto si trattava di rimediare ad un errore posto in essere e pacificamente accertato, per il quale l'utente non doveva avere ripercussioni, o almeno non così evidenti.

Inoltre non può esentarsi dal proprio inadempimento contrattuale, eccependo che l'utente per recuperare la linea avrebbe potuto contattare tempestivamente TI, poiché non ha provato di avere informato il cliente, né la cosa appare ragionevole in presenza di un errore marchiano; viepiù l'indicazione è in palese contrasto con la normativa posto che è l'OLO che deve interfacciarsi con l'operatore di rete, specie in sede di attivazione urgente, e giammai l'utente che non ha rapporti contrattuali con esso, per cui una simile istanza sarebbe stata inammissibile.

Né rileva altresì, ai fini della decisione, la rinuncia alla riattivazione della linea cessata, poiché tale volontà è stata espressa solo a seguito della presentazione del GU5 (3.3.2016) e dell'attivazione il giorno dopo (4.3.2016) di una linea nuova, che l'utente ha accettato essendo rimasto privo del servizio per ben due mesi; per cui le affermazioni del gestore sul fatto che la richiesta di ripristino tramite GU5 sia stata avanzata solo in seguito all'avvenuta attivazione LNA, a supporto della tesi che questa sia stata una scelta consapevole, sono smentite dagli atti del fascicolo: UG e GU5 sono stati necessitati proprio perché l'utente era privo di linea alla data del deposito ( 3.3.2016 ore 13.06) , mentre la linea è stata attivata il giorno successivo.

Alla luce delle suesposte considerazioni, Tre deve quindi essere ritenuta responsabile dell'interruzione dei servizi, pertanto spetta all'utente un indennizzo per il periodo richiesto dal 28.12.2015 al 4.3.2016, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 4, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, di una somma pari a € 1.005,00.

#### **4.2 Sulla perdita della numerazione**

L'istante chiede un indennizzo di € 1.000,00 per perdita della numerazione XXXXXX0072.

La domanda può essere accolta per quanto accertato al precedente punto 4.1 e avendo l'utente provato la titolarità della stessa in termini di anni, mediante deposito della relativa proposta di contratto dell'1.11.2005.

Conseguentemente viene riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 9 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS per un importo di € 1.000,00.

#### **4.3 Sulla restituzione della somma di € 65,00 e sul ritiro della pratica recupero credito**

L'istante chiede lo storno dalla fattura n. 7302515880 del 13.2.2016 della somma di € 65,00, addebitata a titolo di costo per l'attività di cessazione della linea XXXXXX0072.

Dalla documentazioni in atti risulta che tale fattura è stata pagata dall'istante al netto di tale costo di disattivazione e che il gestore, seppur usando una dicitura ampia "Accredito su contributi fissi", nella quale comunque rientra il costo della cessazione della linea trattandosi di un costo fisso, ha provveduto a riaccreditare il predetto importo di € 65,00 nella fattura n. 7304264733 del 12.3.2016.

Pertanto la domanda non è accoglibile.

#### **4.4 Sul mancato riscontro al reclamo**

L'istante chiede un indennizzo di € 90,00 per il periodo dal 16.2.2016 al 16.5.2016 (data dell'udienza di conciliazione) per mancato riscontro al reclamo del 2.1.2016, con il quale aveva richiesto la riattivazione della numerazione XXXXXX0072.

Non avendo il gestore fornito alcun riscontro al reclamo, la domanda può essere accolta. Tuttavia come dies ad quem non può prendersi in considerazione la data dell'udienza di conciliazione, bensì la data di attivazione della nuova linea (4.3.2016), avendo l'utente acconsentito, in sede di procedimento di urgenza, alla nuova attivazione, ha di fatto rinunciato al ripristino della numerazione originaria e per cui aveva presentato il reclamo. E dunque, con l'accettazione della nuova linea, l'utente non aveva più interesse ad aver alcun riscontro in merito alla segnalazione in questione.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, considerato che il reclamo è stato effettuato il 2.1.2016, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni da Carta dei servizi di Wind all'epoca vigente) e il lasso di tempo intercorso fino alla predetta data di attivazione (4.3.2016), si riconosce all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo per una somma di € 17,00.

#### **5. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 200,00 (duecento/00) da porsi a carico di Wind, tenuto conto delle difese svolte, del comportamento tenuto dalle parti e dell'assenza di proposte conciliative nei due procedimenti di conciliazione e definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del Sig.re U. Trippini nei confronti della Wind Tre XXX.
2. La Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - € 1.005,00 (millecinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 4.1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
  - € 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo ex art. 9 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
  - € 17,00 (diciassette/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.
3. La Wind Tre XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 15/10/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto