

**DELIBERA DL/30/19/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**P. PANCOTTO/TIM XXX/WINDTRE XXX**  
**(LAZIO/D/543/2016)**

**IL COMMISSARIO**

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 P. Pancotto nei confronti di Tim XXX e Windtre XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Associazione di Consumatori A.E.C.I. Lazio, ha lamentato, nei confronti degli operatori WindTre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX) e TIM XXX ( già Telecom Italia XXX) , la ritardata migrazione con sospensione dei servizi e la mancata risposta al reclamo.

In particolare deduceva che a seguito di comunicazione da parte di Telecom della modifica delle condizioni contrattuali, esercitava il diritto di recesso senza spese, entro il termine previsto (scadenza: 31.3.2016), facendo richiesta di migrazione a Wind in data 25.2.2016.

In data 7.3.2016, inviava un fax a Telecom con il quale comunicava il cambio di operatore per modifica unilaterale del contratto, senza costi di disattivazione e con contestuale richiesta di restituzione di Euro 10,33 versati a titolo di anticipo conversazioni.

Dal 5.4.2016 veniva interrotto il servizio fonia.

Ad aprile 2016, riceveva una fattura Telecom addebitante i costi di disattivazione non dovuti che contestava e reclamava tutti i disservizi a Wind e Telecom.

Anche la fatturazione Wind ricevuta non era dovuta in quanto afferente a servizi non fruiti.

Con le memorie inoltre, deduceva che a giugno 2016 anche il servizio adsl smetteva di funzionare.

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

1. Indennizzo di Euro 106,00 per mancata risposta ai reclami a partire da aprile 2016;
2. Indennizzo di Euro 700,00 per sospensione del servizio voce;
3. Indennizzo di euro 300,00 per sospensione della linea ADSL
4. Indennizzo di Euro 700,00 per mancata migrazione del servizio voce;
5. Storno fattura Telecom n. RN01350018;
6. Storno insoluto e rimborso fatture Wind da febbraio 2016 per Euro 139,17.

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

L'operatore confermava di aver ricevuto su portale Pitagora una richiesta di migrazione da OLO Wind in data 29.2.2016 per il servizio ADSL, espletato il 2.3.2016.

Lato fonia la migrazione subiva un KO tecnico il 4.3.2106.

Il successivo 7.3.2016 riceveva fax dall'utente con richiesta di recesso senza penali dal contratto ai sensi dell'art.1373 c.c. per intervenuta modifica unilaterale del condizioni contrattuali, che era stata comunicata nel rispetto della normativa vigente ( art.70 co.4 C.C.E.).

Come richiesto dall'utente, Telecom provvedeva a cessare l'utenza in data 4.4.2016 e la numerazione veniva successivamente assegnata ad altro utente.

In conclusione la condotta di Telecom era stata conforme alla volontà espressa dall'utente, migrando la componente ADSL a Wind e cessando quella fonia il 4 aprile, con conseguente emissione di fatture per aprile e maggio 2016.

Precisava di non aver mai ricevuto alcun reclamo in merito ai disservizi dedotti con l'istanza.

## **3. La posizione dell'operatore Wind**

L'operatore precisava di aver inserito il 26.2.2016 un ordine per la migrazione della linea con accesso WLR; in data 8.3.2016 si completava l'attivazione della sola componente dati in CS ( Carrier selection) con piano tariffario Absolute ADSL.

L'utenza fonia invece non poteva essere attivata in WLR perché Telecom aveva dato un KO il 4.3.2016, con motivazione " Tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto".

Il 6 aprile il cliente veniva informato del KO ricevuto.

Il 29.4.2016, l'utente depositava al Corecom istanza GU5, in occasione della quale Wind confermava di aver potuto attivare solo la componente adsl mentre per la fonia aveva ricevuto un Ko e che, chiesti chiarimenti all'operatore di rete, questo confermava la correttezza dell'esito in quanto la linea risultava cessata.

Concludeva ribadendo di aver svolto tutte le attività riferite al recipient dalla del . 274/07/CONS, e che nel caso di specie, essendo l'ordine stato sottoposto a continui KO, di fatto veniva impedito il rilascio della numerazione, e che comunque Wind aveva assolto ai propri obblighi di recipient anche avuto riguardo agli oneri informativi nei confronti del cliente.

Quanto al distacco dalla fonia lamentato dal 6.4.2016, la linea non era gestita da Wind non essendo appunto conclusosi il passaggio.

Chiedeva pertanto il rigetto dell'istanza.

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

L'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile limitatamente alla mancata/parziale migrazione della linea fissa dell'utente e dell'interruzione del servizio fonia dal 6.4.2016, restando esclusa l'interruzione del servizio ADSL, lamentata per la prima volta solo con le memorie difensive e riferita ad un periodo successivo.

Per quanto concerne la migrazione, dalle schermate Pitagora di Telecom (riferite alla fase CRM3) ed a quelle prodotte da Wind, sempre attinenti alla fase del provisioning, è possibile ricavare quanto segue.

Per quanto Wind affermi di aver inserito un ordine per l'attivazione in WLR (Wholesale Line Rental), che implica che nella zona di allaccio non fosse disponibile rete Fastweb per il distacco da Telecom (cioè in ULL- Unbundling the local loop), ciò non risulta dai campi compilati che sembrano documentare invero un ordine in ULL ( cfr. codice ordine OLO\* su Pitagora e ULL Provisioning SDC su sistema Wind), pur avendo Wind un contratto con l'operatore di rete di tipo WLR.

Pertanto lo scarto ricevuto al momento dell'allaccio il 4.3.2016, segnalava una tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto ( rectius: con l'ordinativo impartito); tant'è che nella gestione del reclamo al servizio clienti del 6.4.2016, si annotava che il cliente, attivo con l'asdl era ancora in attesa dell'attivazione voce andata in errore; spettava dunque a Wind, ricevuto lo scarto in fase 3, verificare quale fosse l'incongruenza tra il servizio richiesto con l'ordine e la struttura di rete esistente, e rettificarlo per finalizzare la procedura, escluso ogni ruolo di Telecom in qualità di operatore Donating. Del resto che il distacco da Telecom in quella zona non fosse possibile è deducibile anche dalla soluzione adottata da Wind stessa per attivare il servizio ADSI, cioè la Carrier Selection, come riferito in memoria.

Wind è pertanto responsabile della mancata attivazione richiesta con la sottoscrizione del contratto, dal 4.3.2016 quando veniva a conoscenza dell'errore, almeno fino alla risposta fornita il 5.5.2016 in sede di procedimento d'urgenza, quando attestava l'impossibilità dell'attivazione; spetta perciò all'utente l'indennizzo previsto dall'art.3, comma 1 e 3 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS , per Euro 186,00.

Quanto all'interruzione del servizio voce, sebbene erroneamente Wind con la risposta richiamata abbia imputato lo scarto ricevuto il 4.3.2015 alla cessazione della linea da parte del donating al

fine di esonerarsi da responsabilità, in realtà ciò non risponde a quanto documentato: in primis perché la causale già citata del Ko tecnico è di natura nominale e sostanziale diversa, come visto, da quella afferente al “ cliente cessato o in cessazione”; poi, perché alla data del 4.3.2016 il cliente, per pacifica concordanza degli elementi di controversia e deduzione delle parti, non era affatto cessato.

La cessazione della componente voce, rimasta in Telecom, è stata infatti disposta quale lavorazione della comunicazione di disdetta effettuata dall'utente via fax il 7.3.2016, laddove questi chiedeva il recesso a causa delle modifiche unilaterali del contratto preavvisate, richiedendo l'azzeramento dei costi di disattivazione.

Orbene, per quanto il tenore letterale della comunicazione potesse indurre a concludere per la volontà di disdetta tout court dal contratto con dismissione della linea, è pur vero che in base ad un criterio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, rafforzato, quale quello spettante al professionista nella gestione del cliente, non poteva sfuggire a Telecom che quella comunicazione rispondeva unicamente alle istruzioni fornite dal gestore alla clientela per garantire un recesso senza oneri in case di modifiche unilaterali delle condizioni, “anche in caso di passaggio ad altro operatore” come allegato dall'utente quale estratto dell'avviso apposito in fattura; tale procedura standardizzata dall'operatore stesso, messa in correlazione con una migrazione ancora pendente, per quanto in scarto, doveva far escludere l'ipotesi di una volontà di rinunciare definitivamente all'utenza.

Pertanto la cessazione della stessa con efficacia al 4.4.2016, come si trattasse di mera disdetta, è stata illegittimamente disposta da Telecom con obbligo di indennizzo del cliente ai sensi dell'art.4, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS fino al deposito dell'istanza di definizione del 14.7.2016, per la somma di Euro 750,00.

Quanto alla fatturazione Telecom, va stornato l'importo di Euro 35,18, quale costo di disattivazione sulla fattura n. RN01350018.

La fatturazione Wind è corretta per aver fatturato il solo canone ADSL.

#### **4.1 Sui reclami**

Come argomentato, il fax inoltrato a Telecom il 7.3.2016 in linea con le istruzioni impartite dal gestore per ottenere l'azzeramento delle spese di chiusura del contratto, facoltà prevista dal recesso per modifica unilaterale dello tesso, non doveva essere gestito come disdetta, bensì come reclamo, cui peraltro il gestore non ha fornito risposta nemmeno per fatto concludente.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, dal 6.4.2016 ( detratto il tempo utile alla risposta) al 11.7.2016, data dell'udienza di conciliazione, per Euro 96,00.

Anche la gestione dei reclami telefonici da parte del servizio Clienti Wind, a partire dal primo del 6.4.2016, non è stata adeguata, neanche in sede di procedimento d'urgenza, per cui si riconosce analogamente all'utente l'indennizzo dal 21.5.2016 (detratto il tempo utile alla risposta) al 11.7.2016, data dell'udienza di conciliazione, per Euro 51,00.

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

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il comportamento delle parti, le difese svolte ed il grado di responsabilità dei gestori, si riconoscono spese procedurali a carico di Telecom per Euro 100,00 e carico di Wind per Euro 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL COMMISSARIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. P. Pancotto nei confronti di TIM XXX e di Windtre XXX.
2. La società TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di Euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ex art.4.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nonché di Euro 96,00 (novantasei/00) ex art.11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società TIM XXX è tenuta, altresì, a stornare l'importo di Euro 35,18 ( i.i.) dalla fattura RN01350018.
4. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di Euro 186,00 (centottantasei/00) a titolo di indennizzo ex art.3, comma 1 e 3 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, nonché di Euro 51,00 (cinquantuno/00) ex art.11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
5. Le società TIM XXX e Wind Tre XXX sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. 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, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo