

**DELIBERA N. 155/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**I. LXXX SXXX XXX / WIND / TELECOM**  
**(ISTANZA LAZIO/D/595/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 di I. Lxxx xxx di cui al prot. D3881 del 07.06.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind Tre Spa e Telecom Italia Spa la mancata o parziale fornitura del servizio; ritardo nella fornitura del servizio;

interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate; traffico non riconosciuto; trasparenza contrattuale; costi per recesso per servizi di telefonia fissa e mobile, servizi internet adsl.

Il particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

In data 21.01.2016, l'istante firmava un contratto – tipo utenza business - per passare 2 mobili Wind ed una rete fissa ISDN Wind con 2 numeri fissi con il nuovo operatore Telecom Italia;

La linea di cui all'utenza n. 06.7xxxxxxx migrava in data 4.04.2016 mentre la n. 06.7xxxxxxx migrava in data 18.04.2016;

L'istante riferiva di essere stata truffata in quanto l'offerta prospettata non corrispondeva a quanto attivato ovvero 2 reti fisse analogiche RTG ad un prezzo più alto e senza l'attivazione delle promo abbinate e di aver inviato dei reclami ai quali non sarebbe seguito alcun riscontro.

Con contratto stipulato in data 24.09.2016 l'istante tornava di nuovo con l'operatore Wind.

Anche tale ultima migrazione comportava disagi alla azienda rappresentata dall'istante in quanto le utenze interessate non risultavano funzionanti per gg 15.

In base a tali premesse, l'utente, con istanza al Corecom Lazio del ha richiesto agli operatori Telecom Italia Spa e a Wind Tre Spa

lo storno totale dell'attuale insoluto con Telecom pendente a nome dell'utente pari ad € 632,57 e ritiro pratica a cura e spese Telecom oltre altri insoluti + parte mobile insoluti € 203,56 fattura 7x03709615 oltre insoluti contratto 888011304998 e ritiro pratica recupero crediti a cure e spese Telecom;

inoltre nel riconoscimento di tutti gli indennizzi ai sensi degli artt. 5,6,8,11 previsti dalla delibera 73/11/CONS tenendo in considerazione anche il calcolo di tutti i gg come da varie descrizioni effettuate, oltre al rimborso delle fatture saldate dall'utente dei servizi Telecom;

condanna dei gestori al pagamento delle spese di procedura.

All'udienza di esperimento del tentativo di conciliazione del 21.03.2017, l'istante si riportava ai propri scritti e confermava le proprie richieste, che non venivano però accordate né da Wind Tre SpA né da Telecom Italia SpA.

Con istanza del 07.06.17 si avviava il procedimento innanzi al Corecom, il quale con comunicazione del 08.06.17 dava termine trenta giorni più 10 giorni per il deposito di controdeduzioni e memorie difensive.

18.10.17 veniva fissata l'udienza di definizione per la data del 13.11.2017.

## **2. La posizione dell'operatore Wind Tre Spa.**

L'operatore, con memoria difensiva del 04.07.2017 esponeva quanto segue:

In via preliminare, Wind ritiene inammissibile l'istanza per carenza di legittimazione attiva, in quanto il numero 06713xxx a cui il cliente fa riferimento non risulta attiva sulle linee wind. La società specifica che il numero dell'utenza portata è il 067135xxxx.

La Wind riferisce che l'istante aveva attivato in data 28.05.2012 una linea mobile in portabilità, al numero 335xxx e due linee fisse in portabilità la 067135xxxx e la 0671xxx.

In data 30.03.2016 le linee 067xxxx e 0671xxxxx venivano cessate per passaggio ad altro operatore.

In data 14.10.2016 la Wind riceveva una nuova richiesta di attivazione per le linee fisse 067xxxxx e 0671xxxxx con listino Fix – All inclusive Business e di una sim in portabilità n. 335xxxx con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited. La portabilità delle linee fisse avveniva in data 27.10.2016 e quella della sim in data 18.10.2016.

In data 28.10.2016 veniva aperta una segnalazione telefonica da parte del cliente per un malfunzionamento al solo servizio di adsl della linea 0671355812. In tale occasione, la wind tentava di contattare il cliente che però risultava irreperibile.

In data 11.11.2016 a seguito di ulteriore segnalazione dell'utente, la Wind constatava il guasto del modem di proprietà del cliente, concordando un nuovo contatto dopo qualche ora per tentare la configurazione del nuovo modem.

La Wind Tre rileva altresì che, in data 08.11.2016 perveniva un reclamo via pec del cliente, in cui lo stesso chiedeva conferma circa la portabilità in scenari Wind recipient delle utenze 0671xxx, 0671xxx8 e 335xxxx e verifica del funzionamento delle stesse. Non riscontrando anomalie o ritardi in fase di portabilità di ciascuna utenza e il disservizio era stato verificato con contatto dell'11.11.2016, in tale data il reclamo, ritenuto infondato, veniva chiuso, comunicandone l'esito via mail al cliente.

A seguito di breve spiegazione delle modalità e dei tempi per la migrazione di una rete fissa (esplicando il coinvolgimento di ben tre operatori, l'OLO Donating, l'OLO Recipient e l'operatore proprietaria della rete di accesso), Wind riferisce che nel caso di specie, la migrazione in oggetto si è correttamente completata in data 27.10.2016 per le linee 0671355812 e 0671355918.

Specificando i tempi della migrazione e dell'attivazione dei servizi di rete fissa, wind insiste riferendo di aver assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Recipient e che eventuali disservizi occorsi sulla linea sono pertanto di responsabilità dell'operatore titolare al momento dell'utenza.

In riferimento al disservizio adsl riscontrato in data 27.10.16 sulla linea 0671xxx, la Wind conferma come esso sia stato regolarmente gestito dall'operatore, riscontrando un problema sull'apparato di proprietà dell'istante. Pertanto, secondo la Wind Tre spa alcun

indennizzo è dovuto al cliente poiché il disservizio risulta essere stato risolto entro il quarto giorno dalla segnalazione.

Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, la convenuta, rimandando a quanto sopra già esposto, rappresenta di aver adempiuto all'obbligo degli oneri informativi in riferimento all'unico reclamo scritto pervenuto di richiesta verifica correttezza della migrazione delle utenze datato 08.11.2016 e di aver provveduto inviando apposita comunicazione all'istante e contattandolo per le opportune verifiche tecniche.

Tutto ciò premesso, la Società Wind Tre SpA chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto ed in subordine l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, chiedendo la fissazione dell'udienza di discussione.

### **3. La posizione dell'operatore Telecom Italia Spa.**

L'operatore Telecom Italia SpA non produceva memorie difensive, esercitando il proprio potere proponendo una via conciliativa direttamente all'udienza di definizione.

### **4. Memorie di replica dell'Istante del 14.07.2017**

Con memorie di replica depositate in data 14.07.2021, l'istante si opponeva all'inammissibilità dedotta da Wind, ritenendo un semplice errore di battitura l'errata scrittura del numero 0671xxx, anziché il vero numero 0671xxx.

Il cliente si riportava a quanto dedotto nella istanza iniziale, riferendo come, a seguito della prima migrazione dei numeri da Wind a TIM, siano state applicate offerte e piani tariffari differenti da quelli accordati col venditore in sede contrattuale, con numerosi reclami effettuati senza ricevere risposte soddisfacenti dal servizio clienti della TIM.

Scontento dell'operato di Tim, il cliente sottoscriveva un nuovo passaggio di operatore in portabilità con Wind Tre in data 24.09.16, lamentando un ritardo di 15 giorni nella migrazione.

L'utente contestava altresì le risposte ricevute da Wind ai propri reclami ed altresì contestava quanto riportato – erroneamente da wind nelle proprie memorie difensive, la quale riporta come operatore uscente Fastweb e non Telecom Italia.

L'istante contesta le fatture comprese di corrispettivi di penale emesse da Telecom, disconoscendo l'attivazione e l'addebito dei canoni della tariffa non richiesta.

L'istante conclude insistendo sulle richieste formulate in GU14 e UG.

### **5. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS del 13.11.2017, le parti:

Wind non accordava le richieste dell'istante

Telecom Spa per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità controproponeva lo storno dell'insoluto pari ad euro 649,89 in relazione ai numeri 06.71xxx e 06.7xxxx, con chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese nonché un indennizzo omnicomprensivo di euro 500,00 mediante assegno intestato all'istante presso Stefano Di Pietro -Via Tripoli 17 Sgurgola (FR) – 03010 – entro 120 giorni dalla data di udienza.

L'utente si riportava ai propri scritti difensivi, accettando la proposta di Telecom.

Il Legale verbalizzante, preso atto del raggiungimento di un accordo transattivo parziale, archiviava il procedimento quanto alle richieste nei confronti di Telecom e rimetteva gli atti al Corecom quanto alle richieste nei confronti di Wind.

## **6. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, occorre rilevare che le vicende del contenzioso riguardanti la società TIM non saranno oggetto di trattazione, per cessata materia del contendere, atteso l'accordo raggiunto tra le parti in sede di udienza di definizione del 13.11.2017. Pertanto, oggetto del presente procedimento saranno le vicende relative al contenzioso con la società Wind.

*6.1 In rito.* Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sempre in via preliminare viene respinta la contestazione mossa da Wind circa l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva in quanto è da considerarsi mero errore materiale di trascrizione del n. 0671xxx in luogo del n. 067xxx.

*6.2 Nel merito.*

*6.2.a.* Sull'indennizzo per il ritardo della migrazione in base alle responsabilità dei gestori. L'utente richiedeva l'indennizzo per ritardata migrazione a far data dal 21.01.2016 al 18.04.2016 per la linea 067xxxxx, dal 21.01.2016 al 4.04.2016 per la linea 067xxx.

Risulta documentalmente provato e non contestato dalle parti che in data 21.01.2016, l'istante firmava un contratto – tipo utenza business - per passare 2 mobili Wind ed una rete fissa ISDN Wind con 2 numeri fissi con il nuovo operatore Telecom Italia.

È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cassaz. Civ. n. 2387/04) secondo il quale “in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre

il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività nell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”.

Nel caso di specie dalle risultanze probatorie emerge che l'operatore recipient trasmetteva a Wind donating la richiesta di pre-notifica migrazione solo in data 16.03.2016, e questo provvedeva all'evasione della pratica in data 30.03.2016 nei tempi previsti dalla propria carta servizi. L'onere probatorio rimesso all'operatore risulta, pertanto, evaso.

La relativa richiesta di indennizzo per ritardata migrazione non può essere accolta nei confronti dell'operatore Wind.

6.2.b. Sull'indennizzo per i disservizi relativi alla seconda migrazione in base alle responsabilità dei gestori.

Sulla contestazione per i disservizi relativi alla seconda migrazione successiva alla stipula del contratto del 24.09.2016 con Wind, deve ritenersi infondata la richiesta di indennizzo come avanzata dall'utente. Ai sensi dell'art. 2.1 della Carta servizi Wind – attivazione del servizio – precede : “Wind .....attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro il 70 giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco....dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica ....., tempi dipendenti dal cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind”. Relativamente alla migrazione del settembre 2016 alcuna responsabilità potrà essere imputata a Wind Tre che ha assolto i doveri posti a carico dell'OLO recipient dalla Delibera 274/07/Cons in materia di migrazione.

Eventuali disservizi occorsi sulla linea sono, pertanto, di responsabilità dell'operatore titolare al momento dell'utenza. Nel caso di specie gli indennizzi relativi ai disservizi lamentati dall'istante per un non meglio precisato periodo di tempo genericamente indicato in 15gg, per la loro genericità e indeterminatezza non possono trovare accoglimento.

6.2c Sulle spese di procedura.

Spese di procedura compensate

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

- Il rigetto dell'istanza della I. Lxxx xxx per i motivi sopraesposti.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini