

**DELIBERA 492/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**F. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/608597/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **F. Mxxx** del 18/05/2023 acquisita con protocollo n. 0133156 del 18/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La parte istante, utente privato con numerazione “storica” 0774.33xxx, lamenta che con decorrenza dal 25.06.2021, dopo la richiesta di attivazione di un abbonamento FIBRA con WINDTRE, la linea cessava di funzionare. A sostegno delle proprie doglianze, deduce di aver formalizzato molteplici segnalazioni presso il servizio assistenza WINDTRE, venendo a scoprire che – dopo circa 100 giorni di isolamento completo – la numerazione storica era stata disattivata e non era più possibile riattivarla. Esasperato da un tale disservizio, l’utente si vedeva costretto ad attivare una nuova numerazione con altro operatore. L’utente esponeva tutte le proprie doglianze con reclamo, rimesso a mezzo raccomandata del 6.06.2022, contestando altresì le fatture emesse da WINDTRE contenenti penali per recesso. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno integrale dell’insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del reddito in esenzione spese; ii. Indennizzo per perdita della numerazione; iii. indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

L’Operatore WINDTRE, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte del 3.07.2023, rilevava preliminarmente la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti oggetto di contestazione. Nel merito della controversia, l’Operatore precisava la seguente ricostruzione dei fatti di causa: “in data 22.06.2021 l’istante, tramite acquisizione del consenso vocale, stipulava il contratto telefonico ai fini della migrazione tecnologica della linea fissa n. 0774.33xxx da accesso ULL ad accesso FTTC VULA, con offerta <<Internet 200 Unlimited>> e abbinamento del modem Fibra. (...) L’accesso al servizio si completava in data 01/07/2021, come risulta dal sistema della convenuta: Preme rilevare che a seguito della richiesta di migrazione della linea n. 0774335974 verso accesso Fibra FTTC VULA, la stessa risultava essere non idonea; difatti in data 01.08.2021 l’istante contattava il Servizio Clienti di Wind Tre per segnalare un malfunzionamento della linea. Veniva aperta, pertanto, la pratica di guasto n. 1-5346376xx, restituita in data 12.08.2021 con causale “LINEA NON IDONEA” e contestuale segnalazione all’ente preposto: In data 16/08/2021 il Servizio Clienti comunicava la suindicata circostanza al cliente, opportunamente contattato sull’utenza

mobile n. 38079xxx, il quale confermava che il disservizio non era stato risolto manifestando, altresì, la sua volontà di voler effettuare la migrazione dell'utenza n. 0774.3xxx verso altro OLO. A tal proposito gli venivano fornite le informazioni in merito alla restituzione dell'apparato ed i codici di migrazione. In data 13/09/2021 perveniva alla convenuta una richiesta di migrazione della numerazione n. 0774.3xxx, nello scenario WindTre OLO Donating-Vodafone OLO Recipient che, nella fase 3, riceveva un rifiuto da parte di Vodafone, come si evince dalle schermate del sistema OLQ, pertanto la numerazione rimaneva attiva sui sistemi WindTre. In riferimento alla contestata migrazione, Wind Tre risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient; Wind Tre, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione (...) Destituite di fondamento appaiono le contestazioni dell'istante in merito alla migrazione della linea n. 0774335974 e conseguente richiesta di indennizzo di cui Wind Tre risulta assolutamente estranea, atteso che l'unico responsabile della corretta acquisizione, come noto, è l'OLO Recipient. In data 30/09/2021, decorsi n. 45 giorni e non essendo avvenuta la migrazione verso altro operatore, l'ente preposto provvedeva a chiudere la contestazione dell'istante relativa allo storno del contributo di migrazione e canoni parziali, comunicando a quest'ultimo la relativa gestione, sia telefonicamente che tramite E-MAIL inviata al suindicato indirizzo. In data 25/10/2021, il Sig. Mastroddi contattava il Servizio Clienti chiedendo la cessazione definitiva della linea fissa oggetto di doglianza, ritenuta non idonea e non migrata ad altro operatore entro il 30/09/2021 comunicando, altresì, di aver provveduto alla restituzione del modem: In data 29/10/2021, fronte dell'espletamento della migrazione 13/09, la linea veniva, pertanto, disattivata nei sistemi di Wind Tre senza l'addebito del costo per attività di cessazione servizio. Di tale gestione l'istante veniva debitamente informato tramite SMS inviato al n. 3807972707. A tal proposito la scrivente difesa tiene a precisare che la contestazione dell'istante relativa alla perdita della numerazione n. 0774335974 appare destituita di qualsivoglia fondamento avendone richiesto lui stesso, espressamente, la cessazione. WindTre rappresenta che in ragione dell'inidoneità della linea n. 0774.33xxx e la tardiva cessazione della stessa sul sistema della convenuta, causata da un'anomalia tecnica, in ordinario ha già provveduto allo storno dell'intera posizione debitoria avuto riguardo alla migrazione della linea sulla rete dell'operatore Vodafone espletata il 13/09/2021. Difatti, in data 07/12/2021, veniva predisposto lo storno del canone, dal 12/08/2021 al 29/10/2021 (...)" In merito alla tardiva risposta al reclamo del 22.07.2022, WINDTRE precisava di aver fornito riscontro con email del 14.09.2022, ma che a causa del ritardo nella risposta predisponendo un indennizzo da Carta Servizi per l'importo pari ad € 30.00, accreditato con bonifico in favore dell'istante. Poste tali premesse, WINDTRE insisteva per il rigetto dell'istanze avversarie tutte.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito

dell'istruttoria si rileva che sulla domanda di storno dell'intera posizione debitoria è definitivamente cessata la materia del contendere; ed infatti, in sede di costituzione l'Operatore ha dimostrato che già alla data del 07/12/2021, venivano predisposti gli storni del canone, dal 12/08/2021 al 29/10/2021 a mezzo note di credito che produce. Non essendo stati contestati insoluti residui sull'utenza da parte di WINDTRE, la domanda deve dichiararsi inammissibile, stante l'intervenuta definitiva cessazione della materia del contendere. Per quanto attiene i profili di indennizzo, viceversa, si osserva quanto segue. Preliminarmente deve essere esclusa la fattispecie di omessa o ritardata attivazione del servizio, atteso che WINDTRE stante la richiesta di attivazione del 22.06.2021 e, a fronte dell'impossibilità di attivare la linea in quanto dichiarata "non idonea", ha concluso il suo iter in data 13.09.2021 quando l'utente effettuava richiesta di migrazione verso terzo OLO. La procedura, ancorché non andata a buon fine per cause imputabili al Gestore WINDTRE, si esauriva entro i termini di 90 giorni previsti dalle CGC ed il numero veniva successivamente disattivato dai sistemi WINDTRE (cfr. CGC: WINDTRE provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio WINDTRE come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. Salvo quanto previsto all'art. 2.2 i tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni [...]). Anche la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione, nel caso di specie, non è ammissibile, stante che la perdita della numerazione è avvenuta nell'ambito di una richiesta di migrazione verso OLO, il quale in fase 3, ha restituito un KO tecnico che non ha reso possibile terminare la procedura. Si ricorda sul punto che la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico; tale ultima fase riguarda esclusivamente il Gestore Recipient che non è stato coinvolto nel presente procedimento e, nei confronti del quale, non può conseguentemente essere estesa l'indagine. D'altro canto, nel caso che qui ci occupa, la liquidazione del congruo indirizzo neppure sarebbe possibile in quanto le omissioni probatorie dell'utente non permettono di quantificare gli anni di pregresso utilizzo. Inoltre, per quanto attiene la perdita della numerazione de qua si evidenzia anche una grave carenza di interesse dell'utente alla sua successiva acquisizione, atteso che non risultano depositati, contestualmente alla conciliazione o nel corso della presente procedura, istanze GU5 utili ad ottenere un provvedimento d'urgenza e la relativa riassegnazione del numero telefonico. Nel caso di specie, l'utente non solo non formalizzava alcuna contestazione ma attendeva inerte dieci mesi dalla cessazione della numerazione prima di formalizzare un reclamo scritto in tal senso al Gestore. Viceversa, appare palese all'esito dell'espletata istruttoria come il Gestore non abbia potuto attivare la FIBRA sull'utenza del Sig. MASTRODDI in quanto la linea – già prima della richiesta contrattuale – non risultava idonea ad ospitare il servizio richiesto. A tal fine l'operatore avrebbe dovuto preventivamente informare l'utente dell'impossibilità/inidoneità tecnica del servizio, ancora prima di dare esito alla proposta commerciale. In merito si ricorda l'orientamento consolidato in forza del quale l'utente ha diritto di essere informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi resi

dagli operatori telefonici. E' necessario infatti tutelare il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. Tale omissione del Gestore, pertanto, viene considerata indennizzabile anche nel caso di specie: sono diverse, infatti, le pronunce in forza del quale si statuisce come debba: "essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale qualora, in base alle divergenti dichiarazioni delle parti, risulti evidente che l'utente non sia stato debitamente informato, in modo chiaro esatto e completo (anche ai sensi dell'articolo 4 della Delibera n. 179/03/CSP), sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore" (ex multis Agcom Delibera n. 29/10/CIR – 35/11/CIR - Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11 Corecom Calabria Delibera n. 20/11 e n. 21/11). Poste tali premesse, si considera indennizzabile l'isolamento cagionato all'utente a causa di una proposta commerciale non attivabile sulla linea per inidoneità della stessa, secondo i parametri previsti ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo", periodo che nel caso di specie va dalla prima segnalazione di assenza linea del 1.08.2021 alla richiesta di migrazione verso OLO (poi tramutata in disattivazione definitiva) del 13.09.2021 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per complessivi € 12,00 su 39 giorni di disservizio dati e voce, per una quantificazione complessiva di € 468,00. In ultimo, con riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo, la domanda è fondata nella misura in cui il Gestore ha fornito riscontro tardivo alla missiva raccomandata del 6 giugno 2022, con email del 14.09.2022. Al riguardo, va evidenziato che il ritardo è computabile per un periodo di 100 giorni dai quali vanno detratti 45 giorni quale intervallo utile in favore del Gestore per fornire all'utente una risposta tempestiva. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo a mente dell'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons in forza del quale: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo" così per € 137,50 (100-45gg x €2,50 pro die). Giova in ultimo rammentare, in punto di ritardata risposta, che la WINDTRE ha dimostrato di aver già concordato in favore dell'utente un indennizzo di € 30,00, a mezzo emissione di nota di credito, che in caso di avvenuto pagamento dovrà essere detratto dall'indennizzo qui riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Si accoglie parzialmente l'istanza del sig. **F. Mxxx** nei confronti della società WINDTRE S.p.A, che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. € 468,00 (quattrocentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per l'isolamento completo della linea dati e voce, ex artt. 6, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; ii. € 137,50 (centotrentasette/50), salvo detrazioni, a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. 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, 22/12/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini