

DELIBERA n°_36_

**XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/337645/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/03/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 09/10/2020 acquisita con protocollo n. 0416786 del 09/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXX, con il formulario depositato, lamenta il fatto che con lettera raccomanda a/r ricevuta in data 12/2/2020 (doc. 1), la Windtre S.p.A. intimava il pagamento dell'insoluto di € 381,76 relativo a n. 4 conti telefonici dell'utenza in oggetto, da effettuarsi entro e non oltre giorni 5 dal ricevimento della missiva. Lo stesso 12/2/2020, il predetto gestore, sospendeva però la linea telefonica in oggetto. In data 13/2/2020 (e dunque nel termine di gg. 5 indicato dalla stessa Windtre S.p.A.) la società istante provvedeva al saldo di quanto dovuto mediante bollettino postale. In pari data, provvedeva altresì a comunicare l'avvenuto pagamento, al gestore telefonico, sia mediante chiamata al Servizio Clienti, che mediante pec. Atteso il persistere della sospensione e l'assoluta mancanza di comunicazioni da parte della Windtre S.p.A., in merito a quanto reclamato, venivano inviati alla Compagnia telefonica, ulteriori due solleciti. Anche questi restavano senza riscontro. In data 29/4/20, veniva depositata istanza di conciliazione nonché una richiesta di provvedimento di urgenza per il citato ripristino della linea. Nelle sue controdeduzioni al provvedimento di urgenza, la Wind sosteneva l'impossibilità tecnica di riattivazione della linea XXXXXXXXX, chiarendo, che la suddetta linea, era stata ormai definitivamente disattivata, e sostenendo che l'unico soggetto eventualmente in grado di potere riassegnare il numero in oggetto, era il gestore (donor) Tim/Telecom S.p.A. Lo stallo non veniva superato e la Film Lampadari perdeva la sua numerazione. Premesso tutto quanto sopra, la istanze di indennizzo avanzate dalla società sono di : 1) €. 6.000,00 per la perdita della storica numerazione, detenuta dalla stessa da oltre 40 anni ; 2) €. 1.500,00 a titolo di indennizzo per ogni giorno di ritardo per la sospensione/ cessazione della linea telefonica (servizio voce) dal 13/2/20 al 31/8/20 200 gg. ; 3) €. 1.500,00 a titolo di indennizzo per ogni giorno di ritardo per la sospensione/ cessazione della linea telefonica (servizio ADSL) dal 13/2/20 al 31/8/20 200 gg; 4) €. 300,00 titolo di indennizzo per ogni giorno di ritardo per la sospensione/ cessazione della linea telefonica (servizi aggiuntivi) dal 13/2/20 al 31/8/20 200 gg. ; 5) €. 300,00 per la

mancata risposta al reclamo del 19/2/2020; 6) €. 400,00 per spese di procedura. Viene inoltre richiesto lo storno delle fatture 2020T000122069 e 2020T000330410 perchè successive alla sospensione dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, il gestore telefonico, nel corso delle sue memorie, richiede sia l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'istante, in quanto non coincidenti con quelle avanzate in fase di tentativo di conciliazione; sia per quanto riguarda della spese di rimborso della procedura per la mancanza di giustificativi probatori che ne attestino la richiesta. Le memorie proseguono con la richiesta di improcedibilità, nel qual caso vengano ribadite le richieste di risarcimento del danno, non essendo competenza gravante su questo genere di procedimenti. Le stesse richieste avanzate, ove considerati meri indennizzi sono ritenute ripetitive tra loro. In ogni caso, la Wind Italia spa/Tre respinge qualsiasi tipo di responsabilità attribuitale, in quanto, gli accadimenti narrati, discendono dall'insolvenza dello stesso cliente che, seppur ripetutamente avvisato della morosità in corso, non provvedeva al saldo delle spettanze dovute. Ed a tal proposito, viene ancora evidenziata dal gestore, la mancanza di alcun genere di reclamo avverso i corrispettivi richiesti dal gestore per i servizi resi, avvalorando la tesi di una mala gestione nel pagamento delle predette fatture da parte dello stesso istante. In conclusione le memorie ribadiscono che la sospensione e la perdita della numerazione vanno quindi ascritte totalmente alla responsabilità dell'istante che, non saldando le pendenze, ben conosceva le conseguenze a cui andava incontro, in quanto regolamentate dal contratto in corso. In ultimo, la compagnia telefonica evidenzia che allo stato attuale esiste una pendenza economica pari a circa 400,00 euro non ancora evasa dallo stesso cliente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, a giudizio dello scrivente, in merito alle eccezioni poste dal gestore, si ritiene che siano ammissibili quelle avverso la richiesta del risarcimento dell'eventuale danno patito, in quanto non di competenza di questo organo e quelle avverso la richiesta di rimborso delle spese di procedura, in quanto non suffragate da adeguata documentazione probatoria. Per quanto attiene le altre eccezioni non sono ritenute invece ammissibili. La valutazione dei fatti occorsi, verrà quindi ricondotta alla riconoscimento degli indennizzi previsti e motivati. Dall'analisi di quanto ricostruito, in ragione delle rispettive memorie ed allegati trasmessi, si evince che l'istante lamenti il fatto di aver avuto sospesa la linea senza alcun preavviso, di non averla più avuta ripristinata nonostante il pagamento dell'insoluto richiesto dal gestore e di aver perso la propria numerazione in possesso da decine di anni, nonchè di aver ricevuto una ulteriore pretesa di pagamento riferentesi al periodo di già avvenuto distacco dei servizi. Di contro il gestore replica di aver agito secondo quanto contrattualmente previsto, di aver regolarmente avvisato il cliente della morosità pendente e del pericolo di sospensione dei servizi. La replica del gestore però non è confutata da adeguata documentazione probatoria che attesti l'avvenuto invio dei previsti avvisi di pendenza nè quelli del pericolo di sospensione. L'unico riferimento concreto a cui si può dar peso è quello si datato 24

gennaio 2020 ma presumibilmente recapitato in data 12 febbraio 2020 e cioè in coincidenza con la sospensione dei servizi. Ne consegue il riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante, in applicazione di quanto previsto dalla Delibera 203/18/Cons e successive modifiche, ai sensi di quanto indicato nell' Allegato A della Delibera 347/18/Cons. art 5 comma 1, nella misura di euro 7,50 X 78 gg. di interruzione (dal momento della sospensione al giorno di presentazione dell'istanza di conciliazione del 29 aprile 2020) raddoppiati per la profilazione tariffaria di natura business per un totale di 1170,00 euro; In riferimento alla perdita della numerazione, si sottolinea come l'istante fornisca prove documentali circa le procedure attivate per evitare simile accadimento senza che il gestore ne abbia tenuto conto. Il gestore non replica con eguale meticolosità, non allegando documentazioni contrarie. Tra l'altro, la tardiva comunicazione del gestore che scaricava l'onere sulla compagnia "donor" dalla quale discendeva l'origine del numero, in ragione della risposta fornita al GU5 presentato, non è risolutiva per il recupero della numerazione in parola. Seppur censurando l'eventuale accumulo del ritardo nel pagamento delle fatture da parte dell'istante, questa Autorità non può non rilevare che all'indomani della ricezione della raccomandata di avviso di pagamento, lo stesso cliente ha saldato quanto dovuto e da lì in poi ha ripetutamente richiesto invano la riattivazione dei servizi, senza che ciò avvenisse. Per tale ragione, in applicazione della Delibera 203/18/Cons., si ritiene che ai sensi dell'art. 10 comma 1 dell' Allegato A della Delibera 347/18/Cons., debba essere riconosciuto, in favore dell'istante l'indennizzo massimo previsto pari a 6000,00 (1500 quadruplicato in quanto riferentesi ad un profilo business - comma tre art 13). Tale applicazione nella sua misura massima è dedotta dal possesso della numerazione da parte dell'interessato almeno dal 1998, così come documentato dall'allegata fattura con precedente gestore Telecom, allegata alla memoria dell'istante. Viene infine ritenuta ammissibile la richiesta di indennizzo per la mancanza di riscontri ai reclami inoltrati dall'istante al gestore, non avendo quest'ultimo fornito alcuna prova di risposta. Ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A della delibera 347/18/Cons. dovrà essere corrisposto in favore dell'istante un corrispettivo pari a 300,00 euro. Complessivamente vengono quindi riconosciuti indennizzi pari a 7470,00 a beneficio dell'istante che il gestore provvederà a liquidare come in appresso indicato nel dispositivo della presente delibera. In ultimo si ritiene di accogliere la richiesta avanzata dall'istante circa lo storno delle fatture 2020T000122069 e 2020T000330410 perchè emesse successivamente alla sospensione dei servizi.

DELIBERA

1. In accoglimento delle richieste dell'istante, La Wind Italia Spa provvederà ad indennizzare la società XXXXXXXXX con la somma complessiva di euro 7.470,00 in ragione di quanto espresso nelle motivazioni del provvedimento in questione e dei riferimenti ai richiamati indennizzi citati. Il pagamento de quo dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, con un assegno intestato all'istante e spedito presso l'indirizzo registrato nell'anagrafica della

clientela. Differenti modalità di pagamento, potranno essere oggetto di successivo accordo tra le parti, in separata sede. La stessa Wind Italia spa dovrà provvedere a stornare le fatture 2020T000122069 e 2020T000330410 ed a provvedere al ritiro della pratica di recupero crediti in atto esistente, senza oneri per lo stesso istante.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 24/03/2021

IL PRESIDENTE

