

DELIBERA N. 9/2024/DEF

**XXX XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/637229/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 25/03/2024;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 11/10/2023 acquisita con protocollo n. 0258737 del 11/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 11 ottobre 2023 nei confronti di Wind Tre S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti anche solo l'Istante o l'Utente), riferisce quanto segue:

- in data 16 marzo 2023 l'Istante inviava all'Operatore richiesta di disdetta della linea XXXXXX tramite modulo specifico; dopo cinque giorni, in data 21 marzo 2023, inviava pec di revoca della disdetta;
- in data 14 aprile 2023 la linea veniva cessata e nonostante le segnalazioni via pec e i tentativi di riattivazione, la linea veniva riattivata solo in data 13 luglio 2023 a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Lombardia il 13 giugno 2023.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) indennizzo per la "sospensione" dei servizi principali e accessori (business) dal 14 aprile 2023 al 13 luglio 2023, per complessivi € 2.700,00;
- 2) storno dei canoni addebitati durante l'interruzione;
- 3) eventuale indennizzo per perdita della numerazione;
- 4) storno dei costi di chiusura contrattuale addebitati.

Con nota di replica alla memoria avversaria, l'Utente evidenzia che:

- l'Operatore non ha mai comunicato che la richiesta di revoca della disdetta non fosse evadibile, limitandosi a cessare la linea oltre 20 giorni dopo la richiesta stessa;
- l'Operatore non allega alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito alla illegittima cessazione e alla ritardata riattivazione della linea;
- l'istante, lungi dall'ostacolare la riattivazione dell'utenza, ne ha sollecitato il ripristino con PEC del 14 e 27 aprile 2023, 17, 22 e 24 maggio 2023;
- tutti i reclami inviati non sono stati riscontrati e sono anteriori al deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per l'eccessiva genericità delle contestazioni, affermava quanto segue:

- in data 11 marzo 2019, veniva attivato, su richiesta dell'istante, il contratto relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXX, in accesso in Fibra FTTC;
- in data 16 marzo 2023 perveniva una PEC dell'istante con richiesta di cessazione del contratto relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXX. La richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre, la quale predisponendo la cessazione come previsto dall'art. 15.2 delle Condizioni Generali di contratto, e gestita tempestivamente, nel rispetto dei termini della lavorazione. Veniva inviato un SMS informativo all'istante;
- in data 21 marzo 2023, l'istante inviava PEC con la richiesta di revoca della cessazione del contratto; la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti Wind Tre, ma risultava non evadibile in quanto l'ordine di cessazione risultava già correttamente avviato sulla rete e non poteva essere bloccato e/o modificato;

- in data 14 aprile 2023 il contratto veniva cessato nel pieno rispetto dei 30 giorni previsti, e veniva inviato un SMS informativo all'istante di avvenuta cessazione;
- in data 27 aprile 2023, 22 e 14 maggio 2023 pervenivano delle PEC dall'istante per reclamare la cessazione del contratto e richiedere la riattivazione della numerazione fissa n. XXXXXX. Tutte le missive ed i reclami correlati venivano presi in carico dall'assistenza clienti WindTre per le dovute verifiche;
- in data 1° giugno 2023 l'istante presentava presso il Corecom Lombardia l'istanza di provvedimento di urgenza con richiesta di riattivazione della numerazione fissa n. XXXXXX;
- in data 5 giugno 2023 Wind Tre effettuava le necessarie verifiche e confermava l'attivazione in corso di un nuovo contratto in Fibra e il recupero della numerazione fissa n. XXXXXX dall'operatore Donor TIM;
- i tempi di attivazione sono stati più lunghi del previsto, in quanto inizialmente l'istante rifiutava l'intervento tecnico per l'attivazione di una nuova linea LNA sulla quale sovrascrivere la numerazione fissa XXXXXX;
- in data 23 giugno 2023 veniva attivato il nuovo contratto in Fibra sul quale in data 11/07/2023 veniva effettuata la portabilità e il recupero della numerazione XXXXXX;
- nelle more del procedimento di Conciliazione, a titolo conciliativo, Wind Tre ha provveduto ad emettere le seguenti note di credito: • n. XXXXXXXXX di € 42,70 a storno del contributo di disattivazione presente nella fattura n. XXXXXXXXX e utilizzata a compensazione parziale dell'importo della stessa • n. XXXXXXXXX di € 100, indennizzo massimo previsto dalla carta dei servizi WindTre come previsto alla Tab. 2. (Indennizzi previsti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Wind con riguardo al servizio fisso), la quale veniva rimborsata all'istante tramite bonifico bancario;
- i reclami dell'istante sono pervenuti contestualmente alla presentazione delle istanze di Conciliazione e di provvedimento d'urgenza e stante l'interlocuzione delle parti durante tali procedure, gli stessi vanno intesi come riscontrati nei termini di legge.

Sulla base di quanto rilevato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione, sollevata dall'Operatore, di genericità dell'istanza, atteso che quest'ultima risulta sufficientemente dettagliata e circostanziata.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento soltanto parziale.

Sono pacifiche le circostanze della richiesta di cessazione del contratto relativo all'utenza n. XXXXXXXX e della successiva revoca della stessa, effettuate, rispettivamente, il 16 marzo e il 21 marzo 2023.

Va innanzi tutto rigettata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, in quanto, come confermato dallo stesso istante, l'utenza oggetto di istanza è stata riattivata con numerazione XXXXXX nel mese di luglio 2023.

Vanno del pari rigettate, per cessata materia del contendere, le richieste di storno del contributo di disattivazione, portato dalla fattura n. XXXXXXXX, e del canone di aprile 2023, esposto sulla fattura n. XXXXXXXX e relativo al periodo di completa interruzione del servizio. Dalla documentazione in atti si evince che le richieste dell'istante sono già state soddisfatte dall'Operatore.

Quanto alla richiesta di indennizzo, la stessa può essere accolta, seppure per le motivazioni e nei limiti di cui si dirà.

La revoca della disdetta, formulata in data 21 marzo 2023, deve intendersi come nuova proposta da parte del cliente. Ai sensi delle condizioni generali dei Contratti di WindTre (v. punto 2.1), la proposta si considera irrevocabile per il periodo di 90 giorni, periodo nel quale l'operatore si riserva il diritto di rifiutare la conclusione del contratto. Nel caso di specie, dunque, l'Operatore avrebbe dovuto comunicare il rifiuto di concludere un nuovo contratto con l'Istante, o - in caso contrario - procedere all'attivazione del servizio, entro il 19 giugno 2023. Secondo quanto emerge dal fascicolo relativo al procedimento GU5/611819/2023, e dalle dichiarazioni ivi rese dall'Operatore, l'attivazione dei servizi è, invece, avvenuta solamente in data 13 luglio 2023. Per i 24 giorni di ritardo, compresi tra il 19 giugno e il 13 luglio 2023, spetta pertanto all'istante l'indennizzo stabilito dagli artt. 4 e 13, comma 3, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), determinato, tenuto conto del parametro giornaliero di € 30,00 (considerando i due servizi, voce e dati, interessati dalla ritardata attivazione e la natura "affari" dell'utenza), nella misura complessiva di € 720,00 (€ 30,00 X 24 gg.).

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.a (Very Mobile). La società Wind Tre S.p.a (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore della società istante l'importo di € 720,00 (euro settecentoventi/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Wind Tre S.p.a (Very Mobile) è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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

Milano, 25 marzo 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi