

DELIBERA 170/2023/CRL/UD del 27/03/2023
A. CXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/185210/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 A. CXXX del 07/10/2019 acquisita con protocollo n. 0425183 del 07/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Wind Tre spa, esponendo di aver effettuato richiesta di migrazione in data 26.1.2018 verso altro operatore, tuttavia, la Wind ha continuato a prelevare dal suo conto corrente nonostante non abbia erogato alcun servizio da tale data fino a maggio 2019. Ha dedotto di aver inviato reclamo il 30.5.2019, ma l'operatore non ha rimborsato gli importi prelevati arbitrariamente. Sulla scorta dei predetti assunti ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta, chiedendo lo storno delle fatture emesse da gennaio 2018 in poi, il riaccredito delle somme versate e non dovute e l'indennizzo come da delibera 347/18/CONS. La richiesta è stata quantificata in euro 5.750,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre spa ha presentato memoria difensiva, eccependo l'improcedibilità e/o inammissibilità per intervenuta cessazione della materia del contendere, in quanto il gestore, a prescindere dalla fondatezza delle contestazioni, si era impegnata a rimborsare al CXXX tutti gli addebiti ricevuti e lamentati a far data dalla migrazione verso altro operatore, avvenuta il 26.1.18, fino alla data di cessazione di tale utenza sul proprio sistema, procedendo con lo storno delle relative fatture. Ha precisato che in seguito alla prima segnalazione pervenuta tramite pec il 30.5.19, il reclamo è stato accolto con procedura ordinaria, tant'è che sono state emesse ed inviate all'istante diverse note di credito a rimborso: il 9.7.19, nota di credito di euro 85,24 andata in compensazione sulla fattura W19xxx; il 9.7.19, nota di credito di euro 85,24 andata in compensazione sulla fattura W19xxx; il 16.7.19 nota di credito di 19,25 rimborsata tramite assegno bancario; il 3.9.19 nota di credito di 18,18, andata in compensazione sulla fattura W19xxx. Inoltre, ha predisposto lo storno totale delle fatture W18xxx, W18xxx, W18xxx, W18xxx, W18xxx e lo storno parziale della fattura W18xxx per un importo pari ad euro 12,36. Pertanto, ha rilevato che ad oggi nessuna ulteriore somma è dovuta all'istante, con conseguente declaratoria di cessazione della materia del contendere. Ha eccepito l'inammissibilità ed improcedibilità della richiesta di risarcimento danni ai sensi dell'art. 20 comma 4 Delibera 203/18/CONS. Nel merito ha dedotto che da verifiche effettuate sui sistemi è risultato che l'istante ha inviato a gennaio 2018 a Wind Tre, nello scenario Wind Donating e Tiscali Recipient, una sola richiesta di migrazione dell'utenza n. 07731xxx che è stata correttamente avanzata in fase 3 ma non era presente il relativo espletamento, mentre non è pervenuta nessuna richiesta di disdetta, pertanto l'utenza è rimasta regolarmente attiva e le fatture emesse erano dovute. Solo in data 30.5.19 è pervenuta pec da parte del legale dell'istante con

cui sono state contestate le fatture (a distanza di circa un anno e mezzo); il reclamo è stato accolto e si è proceduto a verificare la mancata migrazione di cui Wind Tre risultava operatore Donating e quindi non responsabile del mancato passaggio ad altro gestore. L'operatore ha quindi precisato che la numerazione è cessata sui sistemi Wind Tre in data 21.6.19 e si è proceduto con lo storno delle ultime fatture emesse per anomalia OLO-OLO. In ogni caso, contrariamente a quanto dedotto dall'istante, risultava presente traffico ADSL fino al 6.5.19 come da dettaglio che ha allegato alla memoria. In seguito all'accoglimento del reclamo sono state poi emesse note di credito con procedura ordinaria, rimborsando gli importi così come sopra indicato. In ordine alla migrazione, ha evidenziato che come è noto trattasi di procedura che vede coinvolti tre operatori, ossia l'operatore OLO Donating (Wind), l'operatore OO Recipient (Telecom Italia) e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. La procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente che aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice; Fase 2: il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Fase 3: ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data di Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Wind ha dedotto di aver effettuato tutte le attività richieste dalla normativa, pertanto, avendo ottemperato a quanto previsto dall'art. 2.3 della Carta Servizi sia comunicando l'esito del reclamo entro 45 giorni, sia per facta concludentia stante il rimborso degli importi contenuti nelle fatture tramite note di credito o assegno, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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. Prima di entrare nel merito della questione, si rileva che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste di natura risarcitoria non possono trovare accoglimento. L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta, che però a dire dell'operatore non ci sarebbe mai stata, essendo invece stata avanzata dall'istante solo una richiesta di migrazione a gennaio 2018, con la conseguenza che l'utenza è rimasta attiva e sono state emesse le fatture, tanto più che Wind ha allegato alla memoria dettaglio traffico ADSL fino al 6.5.19. In ogni caso,

essendo intervenuto lo storno delle fatture emesse e il rimborso degli importi tramite note di credito versate in atti, sul punto deve dichiararsi cessata la materia del contendere. Con le controdeduzioni il CXXX ha dedotto che i rimborsi della Wind sarebbero stati parziali, ma non ha dato di prova di quanto assunto e preteso, non avendo allegato dettaglio dei pagamenti e/o prelievi atti a dimostrare di essere ancora creditore del gestore. Al contrario l'operatore ha allegato dettaglio e note di credito, specificando altresì le compensazioni che sono state effettuate fra le note di credito e le fatture. La richiesta di rimborso, quindi, non può essere accolta, poiché non circostanziata, in quanto il sig. CXXX non ha allegato documentazione atta a contestare e sconfessare le argomentazioni e i conteggi del gestore. Per quanto attiene alla migrazione, la richiesta è pervenuta il 26.1.18, con Wind Donating. E' noto che al momento della ricezione della richiesta di portabilità l'operatore donating procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero. In ogni caso l'operatore donating garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over, con la sola esclusione del caso in cui la richiesta di portabilità sia successiva alla richiesta di cessazione del servizio. In caso di mancata o ritardata attivazione della portabilità del numero, il donating garantisce al cliente la prosecuzione del rapporto e del servizio nelle forme in essere al momento della mancata o ritardata attivazione della prestazione di portabilità. Al momento del passaggio del numero all'operatore recipient, l'operatore donating è tenuto ad assicurare un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della portabilità del numero per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle prove da parte dell'operatore recipient. L'operatore recipient richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione. L'operatore recipient acquisisce dal cliente la richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero e conserva l'originale della richiesta, unitamente alla documentazione a corredo della stessa. Il nuovo regolamento, approvato con la delibera n. 147/11/CIR, avendo l'obiettivo di ridurre i tempi della portabilità riferendolo al periodo osservato dalla clientela (periodo di attivazione) e di migliorare contemporaneamente la qualità della prestazione, ha previsto che il cut-over, ovvero l'effettivo passaggio del numero mobile da un operatore all'altro, sia effettuato non al termine del primo giorno lavorativo bensì nelle prime ore del mattino seguente, prima cioè dell'inizio della seconda giornata lavorativa, al fine di permettere agli addetti di porre rimedio tempestivamente a eventuali malfunzionamenti del processo che potrebbero causare disagi alla clientela. Sempre al fine di migliorare la qualità della prestazione, l'Autorità con tale regolamento ha reso obbligatorio, affiancando al sistema delle penali, introdotto dalla delibera n. 78/08/CIR per incentivare gli operatori ad agire al meglio, il sistema di scambio di informazioni tra gli operatori al fine di gestire efficacemente eventuali errori e/o malfunzionamenti dei sistemi e ripristinare rapidamente il normale processo di portabilità. Infine, per quanto riguarda gli indennizzi ai clienti in caso di ritardo nella portabilità del numero, si è individuato nell'operatore ricevente (recipient) il soggetto al quale il cliente si rivolgerà con procedure semplici e non onerose e che lo indennizzerà in caso di ritardo, indipendentemente dall'operatore responsabile del ritardo stesso. L'Autorità ha valutato, infatti, che in tal modo è più semplice per il cliente accedere

all'indennizzo avendo come unico interlocutore l'operatore con il quale ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale. Nello stesso tempo ha tenuto conto del fatto che il recipient, qualora non sia il responsabile del ritardo, come previsto dal regolamento, si vedrebbe ristorato dalle penali che l'operatore che lo ha causato gli deve, salvo casi eccezionali. Tenendo conto, inoltre, che in alcuni casi il ritardo può essere dovuto ai limiti di sistema, quali ad esempio la capacità di evasione insufficiente, piuttosto che agli errori di un operatore, l'Autorità ha esonerato l'operatore ricevente dall'obbligo di corrispondere l'indennizzo quando il ritardo è limitato a due giorni lavorativi. Nella fattispecie in esame essendo Wind Tre spa operatore donating, non può essere ritenuto responsabile di alcun ritardo, in quanto legittimato passivo per ottenere eventuali indennizzi, in caso di ritardo nell'operazione di portabilità, è l'operatore recipient, ossia Tiscali. Anche la richiesta di indennizzo per tale contestazione è infondata e deve essere respinta. Inoltre, non essendo intervenuta alcuna disdetta, ma solo una richiesta di migrazione, la doglianza relativa all'omessa lavorazione della stessa non può essere accolta. Stante quanto sopra, alla luce di quanto sin qui esposto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo secondo Delibera 347/18/CONS, ancorchè genericamente avanzata dall'istante, è da respingere.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. A. CXXX nei confronti della società Wind Tre SpA. 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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to