

DELIBERA N. 84/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxx - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/XXX/20XX)**

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 29 luglio 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxx, del 17/05/2019 acquisita con protocollo n. 0214183 del 17/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, sull'utenza n. 055 831xxxx, lamenta l'interruzione servizi a seguito di una variazione non richiesta della connessione di accesso ad internet da ADSL a fibra, nonché la perdita del numero per mancata comunicazione del codice di migrazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 12 ottobre 2018 *“riceveva una telefonata (...) da parte di un corriere per una consegna di Modem (...) mai ordinato”; “nella giornata di sabato 13 ottobre [telefonava] al 155 e [gli veniva] detto che [aveva] ordinato il Modem per la fibra ottica il 10 ottobre tramite telefono”;*
- inviava in data 15 ottobre 2018 un reclamo a mezzo PEC con cui lamentava all'operatore Wind Tre il ricevimento non richiesto dell'apparato modem, riepilogando quanto accaduto. Negava di aver richiesto alcuna attivazione della fibra, confermando la volontà che rimanesse invariato *“il (...) vecchio contratto stipulato con [Wind Tre] il 02/08/2013”*. Chiedeva *“con urgenza la registrazione di tale telefonata per poter tutelare i [propri] interessi”;*
- dal 19 ottobre 2018 constatava l'interruzione della linea telefonica;
- con PEC del 22 ottobre 2018, richiamando il precedente reclamo rimasto invaso e le *“numeroso chiamate fatte al 155”*, chiedeva il ripristino del servizio. Lamentava di non avere *“ancora la linea sul numero 055-831xxxx, interrotta dal 19-10-2018”;*
- con PEC del 26 ottobre 2018, richiamando i precedenti reclami rimasti inevasi, chiedeva il ripristino del servizio e lamentava, inoltre, di aver chiesto il codice di migrazione, che gli era stato negato;
- in data 2 novembre 2018 riceveva una e-mail da Wind Tre dove gli veniva indicato che il reclamo del 15 ottobre 2018 non conteneva *“i dati necessari ai fini della (...) corretta identificazione dell'utente”*. Gli comunicava di trovarsi *“nella impossibilità di poter procedere con la gestione della (...) richiesta”;*
- in pari data rispondeva all'operatore, evidenziando e documentando, di aver fornito nelle precedenti e-mail tutti i dati richiesti per la risposta;
- inviava, sempre a mezzo PEC, ulteriori solleciti del 5 e 12 novembre 2018; con PEC del 23 novembre effettuava recesso contrattuale;
- in data 30 novembre 2018 inviava una comunicazione a mezzo PEC con cui informava l'operatore che da quel giorno aveva *“una nuova linea telefonica con altra compagnia”*, precisando di essere *“stato costretto a cambiare numero telefonico per potere avere la linea”*. Nella missiva *“faceva presente che la fattura n° W1818154773 del 05/11/2018 con scadenza 05/12/2018 non [sarebbe stata] pagata”*, considerandola *“un anticipo sul ..danno economico”*.

In data 1° marzo 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 2.000.00 ha chiesto di:*

- i) *“[a]vere la linea per poter chiedere il codice di migrazione e (...) un indennizzo per il tempo perso con le numerose telefonate, PEC e i problemi creati in famiglia per non poter avere una linea fissa (..)”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 5 luglio 2019, ha premesso una breve *“[r]icostruzione della vicenda contrattuale”*, evidenziando che *“parte istante lamenta per la linea fissa consumer 0558316xxx malfunzionamento dal 19 ottobre 2018 che lo avrebbe costretto a cambiare operatore e numero di telefono in quanto non gli sarebbe stato dato il numero di migrazione”.*

In via preliminare *“relativamente alla richiesta di indennizzo per il tempo perso ...e per i problemi creati in famiglia ... [l'operatore Wind Tre ha eccepito] l'inammissibilità della suddetta richiesta; l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che” L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”.* Al punto 5 che: *“Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”.* Già precedentemente in tal senso la delibera n. 19/14/CIR con riferimento alla delibera 173/07/CONS chiariva: *“la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede”*

L'operatore, con riferimento alla *res controversa*, ha evidenziato che *“[i]n data 10 ottobre 2018 veniva inoltrato ordine n. 1-44285715xxx di migrazione interna verso Fibra VULA iso ULL-utenza 055831xxxxx espletato il successivo 18 ottobre 2018. Parte istante rifiutava il modem fibra”.*

L'operatore ha evidenziato, al riguardo, che:

- *“[i]l rifiuto del modem da parte dell'utente rallentava la chiusura dell'ordine di attivazione e quindi la creazione del nuovo codice di migrazione che risulterà visibile con la fattura numero W1903649912 periodo di fatturazione 22/12/2018 - 21/02/2019”;*
- *“[p]arte istante, nelle more della chiusura dell'ordine di migrazione interna e produzione del codice di migrazione, che lo si ribadisce veniva rallentato dal rifiuto del modem da parte dell'utente, provvedeva come dichiarato in atti, ad attivare una nuova linea telefonica con altro gestore”.*

Nel merito, la società Wind Tre ha dedotto che *“non intende negare il disservizio subito dall'utente ma porre l'attenzione del giudicante su un eventuale concorso colposo di controparte; l'utente con il suo procedimento chiede di avere la linea per poter chiedere il codice di migrazione,*

lamentando Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 19/10/2018, Data riattivazione: Non risolto), tuttavia lui stesso dichiara in atti che, ancor prima di avere il codice di migrazione, procedeva all'attivazione di una nuova numerazione presso altro gestore, manifestando quindi un disinteresse nella risoluzione del disservizio della linea 055831xxxx. Parte istante, infatti, avrebbe potuto richiedere tempestivamente al Corecom (...) l'adozione di un provvedimento d'urgenza ex art 5 del Regolamento; si ricordi che nella delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti".

L'operatore ha concluso evidenziando che, "nelle more della presente controversia, ha già provveduto allo storno delle fatture ed all'emissione di lettera di accredito di euro 180 da carta servizi Wind Tre". In ultimo ha ribadito la richiesta di rigetto di "tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con ha depositato una nota di replica dell'11 luglio 2019 con cui ha contestato la memoria dell'operatore disconoscendo quanto indicato "sulla schermata a pag. 4 "Siebel Call Center Consumer internet explorer" dove viene riportato il (...) numero di cellulare e data creazione 06/10/2018 con variazione del fisso creato da 029DMOCANU con migrazione verso fibra e variazione datata 10/10/2018".

Al riguardo ha osservato che "che la fibra non arrivava sul fabbricato dove è ubicata la (...) abitazione" e si domanda "quindi come si poteva chiedere la variazione".

Nella nota di replica ha ribadito quanto descritto in istanza, richiamando *“che in data 12/10/2018 ricevev[a] da un corriere di Firenze una chiamata al cellulare che [gli] comunicava la consegna di un modem, mai (...) ordinato”*.

Sul punto ha osservato che *“nessuno della WIND/3 [gli] aveva comunicato la consegna del modem”*.

Ha, fra l'altro, ribadito di aver richiesto più volte la registrazione della chiamata nella quale avrebbe concordato l'installazione della fibra e che l'interruzione totale del servizio era dovuta proprio a tale circostanza. L'istante ha aggiunto che *“[d]opo oltre 40 giorni dall'avvio del distacco [è] stato costretto a cambiare gestore e perdere il mio proprio numero telefonico storico avuto al momento del (...) trasferimento a Pontassieve”*.

L'istante ha evidenziato di aver contestato l'emissione della fatturazione da parte di Wind Tre *“dopo aver (...) disattivato il telefono e aver mandato richiesta di disdetta del contratto con PEC del 23/11/2019, visto il non utilizzo della linea per causa della WIND/3”*. Ribadisce, inoltre, che *[c]on Pec del 30/11/2018 comunicav[a] di aver una nuova linea telefonica con altra compagnia e che er[a] stato costretto a cambiare numero di telefono per poter avere una linea telefonica visto che il numero di migrazione non [gli] veniva dato”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che, con riferimento alla doglianza *sub i)* finalizzata ad *“[a]vere la linea per poter chiedere il codice di migrazione”*, può considerarsi cessata la materia del contendere, atteso che il 30 novembre 2018 l'istante comunicava all'operatore di aver attivato una nuova utenza telefonica con altro operatore.

Sempre in via preliminare, con riferimento all'eccezione di Wind Tre sulla natura risarcitoria della doglianza *sub i)*, volta ad ottenere *“un indennizzo per il tempo perso con le numerose telefonate, PEC e i problemi creati in famiglia per non poter avere una linea fissa”*, per il principio del *favor utentis*, si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito.

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla attivazione non richiesta del servizio fibra presso l'abitazione dell'istante da cui è derivata l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 055 831xxxx. Inoltre l'istante lamenta la perdita del suddetto numero “storico” a causa della mancata comunicazione del codice di migrazione, nonché la mancata risposta ai reclami, richiamando *“le numerose telefonate, PEC”*.

Sull'attivazione non richiesta del servizio di tecnologia fibra.

Parte istante contesta all'operatore, doglianza ribadita con nota di replica, di non aver mai richiesto l'attivazione di tecnologia fibra. Il disconoscimento dell'attivazione veniva reclamato con segnalazioni PEC. Al contrario l'operatore ha evidenziato che *“[i]n data 10 ottobre 2018 veniva inoltrato ordine n. 1-442857157785 di migrazione interna verso Fibra VULA iso ULL-utenza 055831xxxxx espletato il successivo 18 ottobre 2018”*. Al riguardo il gestore ha dedotto che *“[p]arte istante rifiutava il modem fibra”*.

La richiesta dell'istante *sub i)* può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In via generale si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "*attivazioni di servizi non richiesti*" o "*prestazioni non richieste*", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Dalle risultanze istruttorie è emerso che non vi è prova che l'istante abbia mai manifestato il proprio consenso per il passaggio a Fibra. A fronte delle formali richieste rivolte all'operatore di ricevere la copia della registrazione vocale citata dal *call center* della società Wind Tre non ha depositato il *verbal ordering* attestante la prova dell'assenso a tale attivazione,

Ne consegue che la richiesta dell'istante *sub i)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto merita accoglimento in quanto Wind Tre ha provveduto unilateralmente ad attivare la tecnologia Fibra, in assenza di richiesta della parte istante.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento quale *dies a quo* la data dell'attivazione del servizio di fibra (19 ottobre 2018) e come *dies ad quem* la data in cui la linea è stata attivata con altro gestore (30 ottobre 2018).

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 9, in virtù del quale "*[n]elle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione*".

Alla luce di quanto sopra detto, la società Wind Tre è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta per 42 giorni del servizio in tecnologia fibra non richiesto sull'utenza n. 055 8316xxxxx.

Inoltre, in relazione all'utenza *de qua*, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione del servizio in tecnologia fibra tenendo conto delle note di credito emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sull'interruzione dei servizi sull'utenza n. 055 831xxxxx.

Parte istante ha lamentato l'interruzione dei servizi a far data 19 ottobre 2018, laddove l'operatore ha sostanzialmente ricondotto il disservizio alla rinuncia dell'utente all'attivazione della tecnologia fibra. Difatti l'operatore ha evidenziato, al riguardo, che l'ordine di attivazione della fibra veniva emesso il 10 ottobre 2018 ed eseguito il 18 ottobre 2018, precisando che "*[p]arte istante rifiutava il modem fibra*".

La domanda *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento 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 dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile";

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, dalla documentazione allegata risulta che l'utente aveva attivo sull'utenza *de qua* un profilo tariffario "ADSL all inclusive" e che, a far data 19 ottobre 2019, la sua utenza rimaneva priva di alcun servizio. Agli atti, come sopra evidenziato, non risulta acquisito il *verbal order* relativo alla modifica del contratto già in essere con Wind Tre. E quindi, l'istante, non avendo mai manifestato il proprio consenso per il passaggio a Fibra, correttamente non ha accettato la consegna del modem presso il proprio domicilio, motivo per cui la successiva interruzione dei servizi risulta imputabile a Wind Tre che ha provveduto ad attivare una nuova tecnologia senza espressa volontà del cliente.

In particolare, attesa la contestazione dell'utente di non aver potuto fruire dei servizi e di essere stato costretto a chiedere la migrazione ad altro operatore, Wind Tre ha ammesso l'interruzione dei servizi *de quibus* per il rifiuto dell'utente. Inoltre si può ritenere incontestato fra le parti che l'utente abbia segnalato, come ammesso in istanza, tempestivamente il disservizio al *call center*, attivazione già contestata con la PEC del 15 ottobre 2018, dove l'utente rifiutava il modem per la Fibra.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione del servizio telefonico ed internet, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: "*[i]n 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*", e che "*[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 19 ottobre 2018, giorno dell'interruzione dei servizi tempestivamente segnalata, e il *dies a quem* nel 30 novembre 2018, giorno in cui l'utente comunicava l'attivazione di un nuovo contratto con altro operatore.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) pari ad euro 6,00 *pro die* per 42 giorni di interruzione del servizio voce e ADSL.

Sulla mancata risposta ai reclami

Con riferimento alla doglianza dell'utente inerente mancato riscontro alle “*numerose telefonate, PEC*”, la sua richiesta di liquidazione dell'indennizzo *sub i*), la stessa deve essere accolta per le seguenti motivazioni.

L'istante, dopo aver ricevuto la telefonata dal corriere relativa alla consegna del modem, ha inviato numerose PEC, a partire dalla data del 15 ottobre 2018, volte a contestare il passaggio non richiesto a Fibra e dal 19 ottobre 2018 la contestuale interruzione dei servizi, senza ricevere alcuna spiegazione da parte di Wind Tre. Difatti la risposta del predetto operatore del 2 novembre 2018, cui seguiva immediatamente la contestazione dell'istante, contiene il rilievo dell'assenza degli elementi identificativi dell'utente, laddove al contrario la e-mail dell'utente conteneva tutti gli elementi necessari, per altro quelli citati dall'operatore medesimo.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo*” e che detto indennizzo deve essere “*computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Ebbene, agli atti del procedimento risulta che l'istante, abbia inviato il 15 ottobre 2018 una contestazione inerente al disconoscimento del modem per la Fibra e che, a partire dal 22 ottobre 2018, abbia contestato con numerose successive segnalazioni tutte inoltrate per PEC, l'interruzione dei servizi, richiedendo contestualmente il codice di migrazione per effettuare il passaggio ad altro operatore.

Ne consegue che l'istante, per i due reclami ad oggetto due distinte doglianze, abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dal sopracitato art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, rispettivamente per il reclamo del 18 e 22 ottobre 2018, il *dies a quo* nelle date del 3 e 7 dicembre 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta ai suddetti reclami ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 1° marzo 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto:

- per la mancata risposta al reclamo del 18 ottobre 2018, alla corresponsione dell'indennizzo per gli 88 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 220,00 (duecentoventi/00).
- per la mancata risposta al reclamo del 22 ottobre 2018, alla corresponsione dell'indennizzo per gli 84 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 210,00 (duecentodieci/00).

Sulla perdita del numero

Parte istante ha lamentato di non aver avuto più la possibilità di utilizzare il proprio numero telefonico. Di contro l'operatore Wind Tre ha dedotto che “[p]arte istante, nelle more della

chiusura dell'ordine di migrazione interna e produzione del codice di migrazione, che (...) veniva rallentato dal rifiuto del modem da parte dell'utente, provvedeva come dichiarato in atti, ad attivare una nuova linea telefonica con altro gestore".

La domanda d'indennizzo *sub i)* non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Dalle risultanze istruttorie, è emerso che Wind Tre non abbia provato di aver comunicato che il codice di migrazione corretto sarebbe stato disponibile nella fattura di prossima emissione per una variazione dello stesso a seguito del passaggio alla tecnologia fibra, circostanza esposta nella memoria dell'operatore. Tuttavia emerge che, sebbene l'utente si sia lamentato di non aver più potuto utilizzare il proprio numero storico, per sua stessa ammissione, risulta che abbia rinunciato al numero di cui era titolare, risolvendosi a stipulare un contratto con altro operatore su una nuova utenza (come da comunicazione del 30 novembre 2018).

Non trova, pertanto, conferma agli atti la perdita della disponibilità del numero da parte dell'utente in corrispondenza del connesso lamentato mancato ricevimento del codice di migrazione corretto. Occorre precisare che, comunque, il disservizio subito dall'utente risulta riconosciuto con l'indennizzo per l'interruzione dei servizi per il periodo intercorrente dall'attivazione della fibra fino al 30 novembre 2018, data di attivazione del contratto con altro operatore. Inoltre si evidenzia che la mancata comunicazione del codice di migrazione corretto può ritenersi riconosciuta nell'ambito dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Pertanto nessuno indennizzo può essere riconosciuto per la doglianza, di cui la punto *i)*, inerente l'asserita perdita del numero.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro (la somma di euro 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio in tecnologia fibra sull'utenza n. 055 831xxx.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro (la somma di euro 504,00 (cinquecento quattro/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 055 831xxxx.
4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro (la somma di euro 220,00 (duecentoventi/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 ottobre 2018.

5. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro (la somma di euro 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22 ottobre 2018.
6. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto in relazione all'attivazione del servizio in tecnologia fibra sull'utenza n. 055 8316xxxx tenendo conto delle note di credito emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta
7. La predetta Società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

Firenze, 29 luglio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)