



DELIBERA N. 87/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/280957/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle*

province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Aspetto 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 della società xxxx, del 20/05/2020 acquisita con protocollo n. 0216351 del 20/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, sull'utenza n. 050 553xxx, lamenta la disattivazione non richiesta dell'utenza medesima.

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

- constatava dal 27 febbraio 2020 che "senza alcuna motivazione" il gestore Wind Tre aveva cessato l'utenza e relativa connettività. Precedentemente, il 29 gennaio 2020, aveva fatto richiesta di disattivazione, inviata per PEC, all'operatore di due utenze mobili (n. xxxxx).
- al riguardo "è da specificare che l'azienda aveva chiesto la cessazione di altre numerazioni e NON della numerazione oggetto di procedimento";
- "reclami e segnalazioni anche mezzo pec (...) non hanno sortito alcun riscontro".
- Stante il perdurare del disservizio, nell'ambito della procedura di conciliazione, parte istante ha introdotto, in data 4 marzo 2020, una istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, evidenziando che "[d]al 28/02/2020 numerazione oggetto di procedimento [è stata] cessata dal gestore senza alcuna motivazione". Specificava, altresì, che la "numerazione di cui (...) richiede ripristino è xxxx con servizio di connettività e voce";
- nell'ambito della predetta procedura l'operatore Wind Tre dichiarava l'impossibilità del ripristino della numerazione, rappresentando "che l'utenza risulta essere DONOR TIM, pertanto la riassegnazione deve essere richiesta al TIM. Cessata in data 28/02/2020 per Disdetta volontaria senza rientro in Telecom".
- l'istante dichiarava nell'istanza di definizione della controversia che "non si esclude perdita della numerazione colpa operatore in caso di non riattivazione con maggiorazione indennizzi".

In data 18 maggio 2020 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori TIM S.p.A. e Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Wind Tre, mentre nei confronti di TIM, che si dichiarava estranea ai fatti, parte istante dichiarava di *“accettare la proposta di TIM SpA (Kena mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“Eventuale storno posizione debitoria oltre che ritiro eventuale pratica di recupero crediti” e “[i]n aggiunta, rimborso fatture pagate dal 27/02/2020”*.
- ii) *“Indennizzo da maggiorarsi in caso di perdita della numerazione. L'indennizzo sarà da rideterminarsi solo a seguito di ripristino della numerazione”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 6 luglio 2020, ha osservato preliminarmente che:

- *“La numerazione cui sono riferite le odierne contestazioni - xxxx In data 08/08/2012 perveniva sui sistemi Wind Tre richiesta di attivazione del Contratto nr. 1036461762064 a nome dell'istante con subentro della linea xxxxx come da print di sistema sottostante”*.
- *“Wind Tre dà atto che la linea oggetto di contenzioso, ad oggi risulta disattivata sulla propria rete e si riserva, qualora si ritenga necessario, di inserire nel fascicolo documentale la documentazione da cui si evince il cedente e il subentrante”*.

L'operatore ha ritenuto *“opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 29/01/2020 a seguito di ricezione da parte dell'istante di pec di disdetta per altre numerazioni non oggetto della presente istanza, per mero errore materiale la linea oggetto di controversia veniva cessata. In data 28/02/2020 a seguito di ricezione da parte dell'istante di ulteriore pec di disdetta per altra numerazione non oggetto della presente istanza, si contestava l'errata disattivazione della linea xxxxxx. Si procedeva a riconoscere lo storno del costo scaturito dall'errata cessazione del n. xxxxxxx e ad emettere nota di credito parziale n. 912524413 di euro 65,00 (doc. 1) sul conto telefonico n. W2009330732 del 22/03/2020. Veniva fornito riscontro all'istante a mezzo mail in data 03/04/2020 (doc. 2). In data 04/03/2020 a seguito del procedimento GU5 notificato alla scrivente società, si rappresentava che per l'utenza, il cui Donor risultava essere il gestore Tim, bisognava richiedere la riassegnazione del numero xxxxxx all'operatore in questione. In data 20/03/2020 a seguito di nuovo procedimento GU5 notificato alla scrivente società, rappresentato che l'utenza oggetto di doglianza risultava cessata in data 28/02/2020, il suddetto procedimento amministrativo veniva archiviato”*.

L'operatore Wind Tre ha evidenziato, inoltre, che *“[s]ebbene con la presente difesa la convenuta non intende negare l'errata cessazione della numerazione xxxxx, l'istanza deve essere rigettata in merito alla richiesta di indennizzo di una possibile perdita della numerazione, in quanto così come rappresentato nei due procedimenti d'urgenza notificatoci, la riassegnazione della suddetta numerazione doveva essere richiesta al Donor Tim e, qualora il cliente non avesse provveduto, il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante. In assenza di una formale richiesta di riassegnazione della numerazione al Donor*

Tim, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l'utente avrebbe maggiore interesse a non riattivare la numerazione per percepire gli indennizzi da perdita della numerazione".

L'operatore ha evidenziato "che nella fattispecie in esame vi sia un concorso colposo dell'utente. 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. Ne consegue che nessuna responsabilità possa ascrivarsi alla convenuta, anche in virtù del fatto che la scrivente società, ha già provveduto, così come previsto da Carta dei Servizi (doc. 3) ad emettere un accredito di euro 270,00 (doc. 4) pari ai 9 giorni di inutilizzo della numerazione a far data del 28/02/2020, data di cessazione sui sistemi Wind Tre, al 09/03/2020 data in cui l'utenza risultava riassegnata al Donor Tim (doc.5 Schermate OLQ). Preme precisare inoltre che, così come previsto dalla Delibera 347/18/CONS, Allegato A, art. 2 comma 3: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3".

L'operatore ha concluso che, quindi, "le richieste avversarie non possono trovare accoglimento (...), non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con nota del 9 luglio 2020, ha depositato una nota di replica con cui ha contestato la memoria dell'operatore evidenziando "che il gestore da propria ammissione abbia erroneamente cessato la numerazione oggetto del contendere. Ciò chiarito e documentato occorre però fare delle precisazioni di natura tecnica. Il gestore comunica che da parte istante vi sia stato lassismo e/o inerzia nel chiedere eventuale rientro con altro olo per detta numerazione."

Al riguardo l'utente ha precisato "che parte istante è mero spettatore passivo in queste procedure occorre però evidenziare nr.2 aspetti fondamentali.

1-Istanza di GUS presente agli atti depositata 04/03/2020 e, come da periodo storico successivamente impossibilitati fisicamente(si allega).

2-Parte scrivente anche a seguito di GUS non ha avuto alcuna indicazione tecnica se non una mera comunicazione in data 09/03/2020 (...)

A seguire nessuna altra documentazione e, neppure alcun riscontro ai reclami e segnalazioni.

Dapprima il gestore evidenziava una cessazione volontaria, ampiamente negata da parte scrivente) e, con memorie certifica errore di cessazione.

Per queste motivazioni si confermano le richieste già espresse e formulate”.

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, con riferimento alla domanda *sub ii*), si osserva che la richiesta volta alla perdita del numero, non può essere presa in considerazione in questa sede in quanto domanda nuova non preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, oltretutto connessa ad una circostanza ipotetica e futura. Infatti, né al momento della presentazione dell’istanza di conciliazione e neppure alla data di presentazione dell’istanza di definizione, risulta accertata la perdita della numerazione di cui si controverte. L’utente ha contezza della cessazione del numero nell’ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo.

Nel merito:

Sulla sospensione dei servizi dell’utenza n.xxxxxx

Parte istante ha lamentato l’improvvisa sospensione del numero *de quo*, per il quale non era stata inviata alcuna richiesta di disdetta, laddove l’operatore ha dedotto che “*per mero errore materiale la linea oggetto di controversia veniva cessata*”.

La doglianza è meritevole di accoglimento per quanto di seguito esposto.

In primis si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, l’istante ha lamentato la sospensione non preavvisata dell’utenza in questione dal 27 febbraio 2020. Di contro l’operatore ha ammesso il proprio errore e, nell’ambito della procedura di GU5, ha evidenziato “*che l’utenza risulta essere DONOR TIM, pertanto la riassegnazione deve essere richiesta al TIM. Cessata in data 28/02/2020 per Disdetta volontaria senza rientro in Telecom*”.

Ne consegue che l’operatore Wind Tre, è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’illegittima sospensione dei servizi sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve

essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza *“business”*.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, occorre fare riferimento al periodo 27 febbraio 2020, data indicata in istanza a partire dalla quale venivano interrotti i servizi sul numero *de quo*, al 18 marzo 2020, data in cui veniva emesso il provvedimento di rigetto del Corecom Toscana, giorno in cui veniva a conoscenza che il numero 050 553084 non era più nella disponibilità di Wind Tre, ma del *donor* (Telecom Italia S.p.A.).

Ne discende che l'istante, per i 20 giorni complessivi di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 600,00 (seicento/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x n. 20 giorni x 2 servizi sull'utenza n. xxxxx .

L'istante ha, altresì, diritto, in accoglimento delle domanda *sub i*), allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. xxxxx a far data 27 febbraio 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxxx 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 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e connettività ad internet sull'utenza n. xxxxxx .
3. 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 fatturato con riferimento all'utenza n. xxxxx a far



data 27 febbraio 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

4. 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 presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 maggio 2022

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.)