



DELIBERAZIONE
n. 4 del 21 gennaio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Wind xxx / Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” e successive modifiche ed integrazione;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 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*”;

VISTA l'istanza GU14 n. 253 del giorno 5 luglio 2016, con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (già Wind Telecomunicazioni xxx (di seguito, per brevità, Wind) e Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha contestato, nelle more del rientro in Telecom Italia dall'operatore Wind, la mancata portabilità dell'utenza privata n. 0573 557xxx con conseguente perdita della numerazione stessa, nonché il ritardo nell'attivazione della nuova utenza n. 0573 55xxx con Telecom Italia. L'istante ha lamentato, nei confronti del solo gestore Wind, l'attivazione non richiesta di un contratto VOIP (I00645xxx con la linea collegata n. 0573 1789xxx).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel luglio 2014 aderiva ad un'offerta dell'operatore Wind che prevedeva il passaggio della propria utenza n. 0573 557xxx da altro operatore;
- continuava a ricevere le chiamate solo sulla propria utenza usuale (n. 0573 557xxx), tuttavia constatava l'addebito di costi in relazione ad una linea VOIP (contratto VOIP I00645xxx) e 0573 1789xxx; in fase di presentazione dell'offerta, non era stata informata dell'attivazione di nessuna linea VOIP;
- effettuava recesso contrattuale a mezzo raccomandata A/R (ricevuta da Wind in data 11 settembre 2015) utilizzando un modulo precompilato Wind ("*Richiesta di disdetta del contratto di abbonamento*") con il quale chiedeva "*la disdetta del contratto di abbonamento ai sensi dell'art. 15 delle condizioni generali del contratto*"; contestualmente sceglieva, l'opzione "*riattivazione del servizio con Telecom Italia (disdetta con rientro in Telecom Italia)*";
- inoltrava, in pari data, reclamo all'operatore Wind, dove contestava il malfunzionamento subito, l'attivazione non richiesta di una linea VOIP e manifestava che il codice cliente assegnatogli da Wind non era mai stato riconosciuto dal Servizio Clienti dell'operatore;
- constatava che, nella fattura emessa da Wind, figurava il solo codice di migrazione per l'ADSL;
- ad inizi di settembre 2015, faceva richiesta di rientro in Telecom Italia; tale operatore attivava i servizi su una nuova utenza (n. 0573 55xxx), non potendo chiedere la portabilità del numero 0573 557xxx in assenza di codice di migrazione.

In data 12 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind e Telecom Italia 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 ha chiesto:

- i) l'“*indennizzo a Infostrada per aver attivato un servizio mai richiesto (VOIP I00645xxx e 0573 1789xxx)*”;
- ii) l'“*indennizzo al gestore responsabile, per la perdita del nr. 0573559xxx*”;
- iii) l'“*indennizzo a Telecom per la ritardata attivazione del nr. 057355xxx*”;
- iv) lo “*storno a entrambi i gestori dei costi di migrazione e nuova attivazione*”.

2. La posizione dell'operatore Wind.

La società Wind, in data 19 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha evidenziato, con riferimento alle contestazioni di parte istante relative alla “*perdita della numerazione 0573557xxx e la fatturazione del numero 05731789xxx*” che:

- dalle “*verifiche effettuate è emerso che la cliente aveva attivato contratto Voip 1113311655xxx con ordine di attivazione I-113320778904 creato il 22/07/2014. In data 12/09/2015 perveniva richiesta di disdetta con Rientro in Telecom ma la cliente ometteva di indicare la numerazione da cessare*”
- “*la scrivente, in data 09/10/2015 e 12/10/15, contattava la cliente al numero 3389024xxx che confermava di non volere il rientro in Telecom*”; veniva “*pertanto imputato nello stesso giorno out order ctr, n.ro ordine I-169235705874*”.

La società Wind ha, inoltre, dedotto che dai sistemi non emergono elementi “*o interazioni che facciano riferimento all'impossibilità di Rientro in Telecom*”.

In particolare ha precisato “*che, quando in data 20/08/2014 avvenne il passaggio a Linea non fonia, codice ordine olo VTr184338-6908xxx, si è generata la sovrascrittura da 0573557xxx a i00645291, dn 05731789xxx*”.

L'operatore ha, altresì, rappresentato che “*probabilmente la cliente aveva chiesto la cessazione della linea 0573557xxx a Telecom e, pertanto, è corretto che la cliente dal 20/08/2014 sulle fatture veda indicato numero di telefono i00645291 (numero di telefono 05731789xxx). Dal 20/08/2014 la cliente poteva migrare solo la linea non fonia fornendo codice di migrazione KPP0573557511006. In allegato estratto OLQ e Portale Telecom relativo al passaggio a Linea Non Fonia*”.

Infine la società Wind ha evidenziato “*che la cliente presenta un insoluto di 180.62*” e ha concluso che “*da quanto sopra non si rilevano responsabilità in merito alla perdita della numerazione*”.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 27 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto, preliminarmente, che la “*controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserito ritardato rientro in Telecom delle linee nn. 00645xxx, 0573.557xxx e 0573.1789xxx, a sé intestate e precedentemente esercite dall'OLO Wind, nonché sulla pretesa perdita del numero 0573.557xxx, con conseguente tardiva attivazione, da parte di Telecom, della linea n. 0573.55xxx*”. L'operatore Telecom Italia ha, nel merito, dedotto “*l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom*”, atteso che “*nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico*”.

Telecom Italia ha, inoltre, rappresentato che, *“in primo luogo, è opportuno precisare che le linee dedotte nel presente procedimento sono le seguenti: 00645xxx, 0573.557xxx e 0573.1789xxx e 0573.55xxx, di cui la prima e la terza - asseritamente mai richieste – assegnate all’istante dall’OLO Wind per il traffico VOIP e mai neppure entrate nella disponibilità di Telecom. Limitatamente alle restanti due l’esponente società ritiene quindi necessario esercitare il contraddittorio, posto tuttavia che, dalle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi informatici, il numero 0573.557xxx non risulta essere mai stato in consistenza Telecom e pertanto, non è possibile prendere alcuna posizione al riguardo in questa sede, attesa la carenza di legittimazione attiva da parte della Sig.ra xxx”*.

In particolare, l’operatore Telecom Italia ha evidenziato che *“la Sig.ra xxx, con precedente lettera di disdetta inviata a Wind in data 8 settembre 2015 (Doc. 1) e da essa stessa prodotta come allegato al formulario GU14, richiedeva la migrazione in Telecom proprio dei numeri 00645xxx, 0573.557xxx e 0573.1789xxx. Pertanto, al netto delle linee deputate al traffico VOIP, non di proprietà di Telecom e su cui quest’ultima non intende accettare il contraddittorio, Wind eseguiva erroneamente una cessazione standard senza rientro della numerazione 0573.557xxx, (Doc. 2) impedendo a Telecom, in concreto, di eseguire la richiesta migrazione perché impossibilitata ad intervenire su una risorsa numerica di cui l’OLO aveva negato la disponibilità. D’altro canto, controparte, rimasta evidentemente disservita a causa di Wind, richiedeva via web in data 14 settembre 2015 l’attivazione di un nuovo impianto con contratto “TIM SMART”. Nel medesimo giorno veniva immesso all’interno del portale condiviso “Pitagora” OL di attivazione del numero 0573.55xxx attivo dal 2 settembre 2015, come si evince dal conto telefonico di ottobre 2015 (Doc. 3). Non sussiste quindi, alla luce dei dati in possesso a Telecom, alcun preteso ritardo nell’attivazione della numerazione né, tantomeno, l’esponente società può essere ritenuta responsabile per la perdita di una linea in relazione a cui la Sig.ra xxx (...) non ha titolo per pretendere alcunché nei confronti di Telecom. Del resto, l’istante non ha mai sollevato alcun reclamo a tal riguardo nei confronti dell’esponente società. che si vede solo ora, in questa sede, addebitare una ritardata attivazione della “nuova” linea e una sorta di responsabilità indiretta nella contestuale parallela perdita di quella precedente esercitata da Wind”*

Infine l’operatore Telecom Italia ha evidenziato che *“ il disagio asseritamente patito da controparte non è tale nella misura in cui l’operatore recipient, impossibilitato ad apprendere la risorsa numerica 0573.557xxx a causa dell’OLO, ha evitato di lasciare disservito l’istante, provvedendo all’attivazione di una nuova linea alternativa, così come previsto dall’art. 3, comma 4 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP)”*.

4. La replica dell’istante.

In data 7 novembre 2016, l’istante, per il tramite dell’Associazione Movimento Difesa del Cittadino, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, con la quale ha riscontrato *“le memorie difensive prodotte da Wind Telecomunicazioni per rilevare quanto segue:*

- *L’istante non era stata in alcun modo informata del fatto che, nella migrazione da Telecom verso Wind, sarebbe stato attivato un contratto Voip, infatti Wind non lo prova nelle memorie;*
- *In relazione al modulo di richiesta di rientro in Telecom che la cliente ha inviato a Wind, tramite raccomandata A/R, in data 11 09 15 e che Wind ha allegato nelle memorie e che si riallegano per comodità, si specifica nella seconda pagina il numero per il quale si chiede di cessare il rapporto contrattuale con Wind ed il conseguente rientro in Telecom Italia (0573557xxx); si precisa che si tratta di un modulo prestampato da Wind e come primo dato riporta il codice cliente;*
- *Successivamente, stante l’impossibilità di rientrare in Telecom Italia con la numerazione 0573557xxx, diventata voip, come confermato nelle memorie presentate da Wind, nella parte in cui si specifica che*

“dal 20/08/14 la cliente poteva migrare solo la linea non fonia...” la cliente ha attivato una nuova linea tradizionale con Telecom Italia;

- Si precisa che nelle memorie presentate da Wind vi è una evidente contraddizione, poiché si specifica che “sui sistemi Wind non sono presenti cose o interazioni che facciano riferimento all’impossibilità di rientro in T.I.” e successivamente si conferma che “dal 20/08/14 la cliente poteva migrare solo con la linea non fonia fornendo il codice di migrazione KPP057355751 1006”, a conferma del fatto che l’istante ha perduto il numero 0573557xxx;

- Si conferma, infine, il fatto che l’istante non ha mai chiesto la cessazione della linea 0573557xxx a Telecom e nemmeno a Wind di attivare le numerazioni i00645291 e 05731789xxx: infatti non è in alcun modo dimostrato, semplicemente l’istante riteneva di aver accettato l’offerta di Wind di migrare la linea (fonia e dati) da Telecom Italia verso la stessa Wind”.

La parte istante ha, inoltre, riscontrato *“le memorie difensive prodotte da Telecom Italia per rilevare che il numero 0573557xxx è migrato a Wind da Telecom Italia, anche se Wind non aveva specificato che sarebbe stato attivato un contratto Voip: è incomprensibile pertanto l’affermazione di Telecom a pag. 3 delle memorie, nella parte in cui si specifica che tale numero non risulta essere mai stato in consistenza di Telecom”.*

Parte istante ha, infine, ribadito *“le richieste presentate in GU 14 (...):*

1) Indennizzo, da parte di Infostrada, per aver attivato un servizio mai richiesto (voip nr. i00645291 e 05731789xxx) a partire dal 22.07.14 e fino al 11.09.15, data di invio della richiesta di cessazione;

2) Indennizzo, da parte del gestore responsabile, per la perdita del numero 0573557xxx (quantificata in € 1000);

3) Indennizzo a Telecom Italia per la ritardata attivazione del nr. 057355xxx;

4) Storno, ad entrambi i gestori, dei costi di migrazione e di nuova attivazione”.

3. 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 via preliminare deve evidenziarsi che la fattispecie dedotta in controversia risulta disciplinata espressamente dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS e, in particolare, dall’articolo 18, comma 2, lett. a. e lett. h.

In virtù della richiamata normativa, il cliente può indifferentemente inoltrare la richiesta di migrazione al *recipient* ovvero al *donating*, in tal caso sarà l’operatore *donating* a dover comunicare, entro 10 ovvero 20 giorni lavorativi, a seconda dei casi, la volontà del cliente all’operatore *recipient* che darà corso alla procedura prevista nella medesima disposizione regolamentare.

Agli atti del procedimento è risultato che l’istante effettuava recesso contrattuale a mezzo raccomandata A/R (ricevuta da Wind in data 11 settembre 2015) utilizzando un modulo precompilato Wind (*“Richiesta di disdetta del contratto di abbonamento”*) con il quale chiedeva *“la disdetta del contratto di abbonamento ai sensi dell’art. 15 delle condizioni generali del contratto”*, scegliendo, contestualmente, l’opzione *“riattivazione del servizio con Telecom Italia (disdetta con rientro in Telecom Italia)”*. L’operatore Wind ha, di contro, dedotto che, *“in data 12/09/2015, perveniva richiesta di disdetta con Rientro in Telecom ma la cliente ometteva di indicare la numerazione da cessare”*.

In merito alla controdeduzione dalla società Wind, si deve osservare che si tratta di un modello predisposto dall’operatore medesimo. Detto prestampato, pur non contenendo una chiara delimitazione per l’indicazione della numerazione da cessare con rientro, ha un riferimento a piè di pagina con cui si

avverte l'utente che *“la numerazione verrà riattivata con Telecom Italia a condizione che in passato la numerazione sia appartenuta a Telecom Italia”*.

Nel caso di specie, il rilievo di Wind, circa l'indeterminatezza dell'utenza da cessare, è privo di pregio, atteso che, alla richiesta di disdetta dell'utente con rientro, è allegato il reclamo contenente il disconoscimento dell'utenza n. 0573 1789xxx. Inoltre, alla luce della nota riportata nel prestampato di Wind, l'unica utenza per cui poteva esser richiesto il rientro in Telecom era la n. 0573 557xxx, in quanto nativa Telecom Italia.

Risulta, pertanto, evidente la volontà dell'utente di rientrare in Telecom Italia mantenendo la titolarità del proprio numero 0573 557xxx. E' da notarsi, altresì, che, attesa la contestazione dell'istante con propria replica, risultano non provate le affermazioni dell'operatore Wind in merito alla circostanza che, *“in data 09/10/2015 e 12/10/15, contattava la cliente al numero 3389024xxx che confermava di non volere il rientro in Telecom”*.

In relazione a tanto, si ritiene che la perdita della numerazione n. 0573 557xxx, che risulta cessata in data 28 ottobre 2015, sia imputabile all'operatore *donating* Wind, che non ha dato prova di aver posto in essere le attività di competenza, volte a dare seguito alla richiesta di cessazione con rientro di detta utenza in Telecom Italia.

Nessuna responsabilità può essere, invece, imputata a Telecom Italia, rilevata l'impossibilità di acquisire sui propri sistemi l'utenza n. 0573 557xxx a causa della c.d. *“cessazione secca”* operata da Wind, circostanza confermata dalle risultanze istruttorie.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub ii)*, Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo per un anno di titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato di cui all'articolo 9, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 100,00. Infatti, non avendo l'utente né specificato, né provato da quanti anni era titolare della numerazione *de qua*, è emerso che, dalla documentazione in atti che nell'anno 2014 la predetta numerazione era intestata all'istante (22 luglio 2014, data di sottoscrizione del contratto con Wind).

Viceversa non può essere accolta la domanda d'indennizzo *sub iii)* in relazione all'attivazione dei servizi con Telecom Italia su nuova utenza (n. 0573.55xxx). Infatti, atteso che le *“Condizioni generali del contratto di Telecom Italia”* prevedono 10 giorni per l'attivazione dei servizi, in considerazione della richiesta del 14 settembre 2015 e del suo completamento il successivo 28 settembre 2015, il suddetto termine risulta rispettato.

E' meritevole di accoglimento la domanda, nei confronti di Wind, d'indennizzo *sub i)* per l'attivazione non richiesta dell'utenza VOIP n. 05731789xxx nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente, in relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere 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 Agcom n. 41/09/CIR (art. 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (artt. 50 e segg.).

Nel caso di specie, l'istante ha contestato l'attivazione non richiesta di un contratto I00645291 VOIP e della connessa utenza n. 05731789xxx, a partire dal 22 luglio 2014 e fino all'11 settembre 2015 data di invio della disdetta contrattuale. Di contro, la società Wind si è limitata a dedurre che, dalle "verifiche effettuate, è emerso che la cliente aveva attivato contratto Voip 1113311655986 con ordine di attivazione I-113320778904 creato il 22/07/2014" e non ha allegato la copia del contratto asseritamente sottoscritto.

Pertanto, non risultando in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare l'utenza *de qua* e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta di detta numerazione.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse in relazione al contratto VOIP, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, in virtù del quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*".

Nella fattispecie qui in esame viene in rilievo il paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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.*" Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano "*in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.*"

Nel caso di specie risulta che l'istante abbia inoltrato reclamo in data 11 settembre 2015, a distanza di più di un anno dall'attivazione del servizio non richiesto.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data dell'attivazione dell'11 settembre 2015 e come *dies ad quem* la data del 28 ottobre 2015 (data della cessazione, come risulta dalle schermate depositate da Telecom Itala); pertanto l'indennizzo dovuto all'istante è di euro 240,00.

Inoltre si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione della numerazione n. 0573 1789xxx (contratto n. I00645291 VOIP), con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato; l'utente ha altresì diritto al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza presentata in data dalla Sig.ra xxxx nei confronti degli operatori Wind Tre xxx e Telecom Italia xxx:

I) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti della società Telecom Italia xxx;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda a:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

- a) euro 100,00 a titolo d'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione 0573 559xxx ;
- b) euro 240,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0573 1789xxx;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione della numerazione *de qua* del contratto n. I00645291 VOIP e della connessa utenza n. 0573 1789xxx, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a), b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 4 del 21 gennaio 2019

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi