

DELIBERA DL/059/14/CRL/UD del 29 maggio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. T. / TELETU [REDACTED] / WIND TELECOMUNICAZIONI [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTE le istanze pervenute in data 2 aprile 2013, rubricate al Protocollo nn. LAZIO/D/150/2013 e LAZIO/D/151/2013 con cui il sig. M. T. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel N.V. - TeleTu (di seguito,

per brevità, "TeleTu") e con la società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota del 12 aprile 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione delle predette controversie, previa riunione dei relativi procedimenti istruttori, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITI l'istante e l'operatore Wind all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nel mese di giugno 2011, l'istante concludeva con Infostrada un contratto "Tutto incluso" al costo di Euro 24,00 mensili per la fornitura del servizio di telefonia fissa e adsl, con migrazione da TeleTu;
- Infostrada procedeva all'attivazione del solo servizio Adsl ed addebitava importi difforni da quelli convenuti;
- A marzo 2012, TeleTu cessava la linea voce, lasciando l'utente privo della numerazione, in suo possesso da oltre 28 anni;
- I numerosi reclami rimanevano senza riscontro;
- con l'istanza di conciliazione nei confronti dell'operatore Wind, l'utente lamentava la mancata attivazione del servizio voce, gli addebiti difforni da quelli convenuti, la disattivazione del servizio voce da parte di TeleTu e la perdita della numerazione;
- all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'utente chiedeva Euro 200.000,00. Il contraddittorio veniva esteso agli operatori TeleTu e Telecom Wholesale, e, alla successiva udienza, Wind proponeva lo storno dell'insoluto di Euro 202,26 e delle fatture di successiva emissione, oltre un indennizzo di Euro 300,00. TeleTu proponeva lo storno dell'insoluto di Euro 75,00 ed un indennizzo di Euro 300,00. L'utente non accettava le proposte e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con separate istanze di definizione, l'utente reiterava le domande, evidenziando il danno subito per effetto della perdita della numerazione, anche per due società di cui era amministratore, e la riduzione di fatturato conseguente;
- con la memoria difensiva, TeleTu eccepeva in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di indennizzo perché generiche e risarcitorie, e nel merito precisava che: a) il 21 giugno 2011, su richiesta dell'operatore Wind, TeleTu aveva aperto stringa di dismissione, conclusasi positivamente per il solo servizio ADSL in data 7 luglio 2011. La stringa si concluse in errore in data 14 luglio 2011 per il servizio voce, per "Codice sessione scaduto". Alcuna responsabilità per la mancata migrazione del servizio voce era dunque imputabile a TeleTu avendo l'OLO Recipient

lasciato scadere il codice della sessione. A seguito della chiusura della stringa di dismissione per il servizio voce, non erano pervenute ulteriori richieste da Wind; b) il 10 gennaio 2012, l'utente aveva manifestato la volontà di recedere dal contratto. Nonostante l'operatore avesse comunicato che in caso di disattivazione dell'utenza, la stessa non avrebbe più potuto migrare verso altro gestore, il 13 febbraio 2012, l'utente aveva nuovamente manifestato la volontà di recedere dal contratto, senza alcun interesse alla conservazione della numerazione. Di conseguenza TeleTu aveva aperto stringa di dismissione, conclusasi con successo il 21 marzo 2012. Nelle more l'utente aveva continuato a fruire del servizio voce, e i costi fissi del servizio ADSL erano stati eliminati dalle fatture; c) l'utente risultava disattivo, con un insoluto di Euro 74,85 per il mancato pagamento della fattura n. 23714407674;

- con la memoria a fini istruttori, Telecom precisava che dalle schermate del sistema Pitagora risultava una attivazione standard TeleTu eseguita il 23 luglio 2010 e una cessazione standard da TeleTu eseguita il 21 marzo 2012;
- con la memoria difensiva, Wind precisava che: a) il 10 giugno 2011 l'utente aveva chiesto l'attivazione della Carrier PreSelection. Wind aveva avviato il provisioning, ma il 14 giugno era stato scartato con causale "Presenza di servizio incompatibile con servizio richiesto"; b) a seguito della richiesta di migrazione di entrambi i servizi, dopo i primi 4 KO per "superamento limite", era partita la richiesta di migrazione per la adsl, espletata il 7 luglio 2011; c) il 23 marzo 2012 Telecom aveva inviato una VTR, ossia una variazione di accesso, trasformando la linea in una linea solo dati, con cessazione della linea voce; d) a partire da quella data, pertanto, i sistemi si allineavano con l'attivazione di un contratto solo dati. Alcuna responsabilità era dunque imputabile a Wind, che non aveva avuto riscontro da Telecom sino al 23 marzo 2012. Da un punto di vista contabile, evidenziava che fino al 23 marzo 2012 non era stato fatturato alcun canone per il servizio voce. L'11 dicembre 2012, a seguito di reclamo dell'utente, aveva riconosciuto con note di credito l'importo complessivo di Euro 51,44, residuando a carico dell'utente un insoluto di Euro 403,94. A seguito della disdetta del 25 ottobre 2012, il contratto era stato cessato il 27 ottobre;
- con la memoria difensiva, l'utente precisava di aver chiesto il 14 luglio 2011 la migrazione a Wind del servizio voce e adsl. Il 24 luglio 2011 Wind aveva attivato il solo servizio adsl, lasciando la linea voce attiva con TeleTu. Nonostante i reclami, il problema non era stato risolto. Pertanto a gennaio 2012 aveva dato disdetta a TeleTu perché rilasciasse la linea a Wind per l'attivazione del servizio voce. Contestava di essere stato informato della perdita della numerazione conseguente alla disdetta e l'asserita eliminazione dei costi fissi relativi all'adsl da parte di TeleTu, che, anzi, ha richiesto anche il pagamento di Euro 40,00 per cessazione, contrariamente alla legge Bersani. Altrettanto inadempiente era stata Wind per non aver attivato il servizio voce, causando la perdita della numerazione e il pagamento di doppie fatture ai due operatori. Concludeva reiterando le richieste, oltre al risarcimento di Euro 351,81 per le fatture TeleTu pagate da luglio 2011 a marzo 2012 e di Euro 682,26 per tutte le fatture Wind;
- all'udienza di discussione, Wind offriva a titolo conciliativo un indennizzo di Euro 700,00 non accettato dall'utente, il quale si riportava ai propri scritti; l'operatore Teletu non presenziava all'udienza.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Vengono pertanto rigettate le domande dell'istante, non meglio precisate, di risarcimento dei danni, quali "la riduzione di fatturato già avvenuta" e l'utilizzo della numerazione per due società amministrate dall'utente.

Nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, essendo stata illustrata e descritta la presunta condotta inadempiente degli operatori, è rimessa all'Autorità l'inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e dei soli indennizzi eventualmente dovuti.

Per tali ragioni, viene rigettata l'eccezione preliminare dell'operatore TeleTu di inammissibilità delle domande.

2.2. Nel merito.

2.2.a. Sulla migrazione

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore TeleTu all'operatore Wind dei servizi voce e adsl di una utenza di linea fissa.

In particolare, l'utente lamenta l'avvenuta attivazione da parte di Wind del solo servizio Adsl, con il conseguente pagamento di doppie fatture, la disattivazione da parte di TeleTu della linea voce, con la successiva perdita della numerazione.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] *contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere*

la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", che prevede misure "*a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40*".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*); la delibera 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*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*); la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate e conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura “OLO2OLO” (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* “OLO” - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro “OLO”), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l’AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell’utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all’utente all’interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest’ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L’art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l’effetto utile del diritto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com’è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell’utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente 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. Nella 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. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell’allegato 5 all’Accordo Quadro. Nella 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 concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all’articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l’esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell’adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, dai documenti in atti risulta che l’operatore Recipient Wind ha trasmesso la richiesta di migrazione all’operatore Donating TeleTu fornendo due codici di migrazione. Risulta inoltre che le prime quattro richieste vennero rifiutate da TeleTu con causale di scarto

“Superamento limite massimo quota giornaliera” (causale di scarto condivisa in Fase 2 attinente alle verifiche formali, prevista dall’Allegato 5 della Delibera 274/07/CONS). La quinta richiesta, del 21 giugno 2011, ricevette l’OK del Donating. Nella Fase 3, venne espletata la migrazione del servizio ADSL in data 7 luglio 2011. La circostanza trova conferma nelle schermate dei sistemi informatici degli operatori.

Non coincidenti tra loro sono invece le risultanze dei sistemi informatici inerenti la migrazione del servizio voce. Dalle schermate di TeleTu risulta infatti per il servizio voce un “Errore” il 14 luglio 2011, imputato da TeleTu alla avvenuta scadenza del Codice di Sessione. Nulla risulta invece dalle schermate di Wind e dalle schermate di Telecom. Wind al riguardo dichiara di non aver potuto procedere alla configurazione del servizio sui propri sistemi, non avendo ricevuto da Telecom alcun riscontro, sino al successivo 23 marzo 2012.

Sulla base di quanto sopra, deve certamente escludersi la responsabilità dell’Operatore Donating TeleTu per la mancata attivazione del servizio voce, avendo TeleTu adempiuto agli obblighi a suo carico nella Fase 2 e non risultando inviate da Wind ulteriori richieste di migrazione successive a quella del 21 giugno 2011.

Deve invece ritenersi la responsabilità dell’operatore Recipient Wind per non aver svolto in Fase 3 tutte le attività necessarie al perfezionamento della procedura, quali i solleciti a Telecom per il provisioning alla DAC o la richiesta di rimodulazione della DAC stessa. Tanto più che l’operatore era a conoscenza della mancata attivazione del servizio voce, avendo l’utente più volte reclamato la circostanza al servizio clienti. La colpevole inerzia di Wind si è protratta sino al 23 marzo 2012, quando Telecom ha inviato una VTR, ossia una variazione di accesso, trasformando la linea in una linea solo dati.

E’ principio generale, consolidato in giurisprudenza, quello secondo cui gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, con la conseguenza che qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo nell’adempimento, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all’operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l’utente delle predette difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione.

Stante il mancato assolvimento dell’onere probatorio a suo carico, non essendo stata provata neppure la “causa non imputabile” che, ex art. 1218 c.c., farebbe venir meno la responsabilità per l’inadempimento, né altre cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, sussiste la responsabilità di Wind ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell’attività esercitata ed ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell’adempimento, con conseguente diritto dell’utente ad un indennizzo per l’omessa portabilità .

In mancanza di indicazione della data di stipula del contratto con Wind, per la determinazione dell’indennizzo, si prende a riferimento quale dies a quo dell’inadempimento il 21 giugno 2011 (data in cui Wind ricevette l’OK del Donating) e quale dies ad quem il 23 marzo 2012.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 dell’Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all’istante un indennizzo di Euro 1.380,00.

2.2.b. Sulla cessazione del servizio e la perdita della numerazione

L'utente lamenta la cessazione del servizio voce effettuata da TeleTu a marzo del 2012, e la perdita della numerazione.

Sotto questi profili, alcuna responsabilità è imputabile a TeleTu.

Sono in atti le lettere raccomandate rispettivamente del 10 gennaio 2012 e 13 febbraio 2012, con le quali l'utente ha comunicato a TeleTu la formale disdetta del contratto e la cessazione della linea. Dalle missive non emerge la richiesta dell'utente di migrare la linea verso altro gestore, e pertanto TeleTu, nel rispetto di quella che risultava essere la volontà dell'utente, ha legittimamente provveduto alla sua cessazione, con conseguente perdita della numerazione.

Né la responsabilità della perdita della numerazione può essere attribuita a Wind, essendo stata conseguenza della legittima cessazione della linea da parte del precedente operatore.

In ogni caso, infine, nessun indennizzo potrebbe essere riconosciuto all'utente dalla perdita della numerazione, non avendo l'utente fornito alcuna prova, seppure richiesta con la lettera di avvio del procedimento, in ordine alla lunga pregressa titolarità del numero.

2.2.c. Sull'applicazione di tariffe difformi da quelle convenute e sullo storno delle fatture

L'istante lamenta l'applicazione da parte di Wind di tariffe difformi da quelle convenute e di aver pagato dal 24 luglio 2011 due diverse fatture, a Teletu con l'offerta già in essere, e a Wind per l'adsl. Chiede pertanto il risarcimento delle somme dovute a TeleTu per complessivi Euro 351,81 e a Wind per Euro 682,26.

La domanda nei termini così formulata non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto le copie delle fatture di cui contesta la fondatezza e non avendo provato, se, e in quale misura, sarebbero state applicate tariffe diverse da quelle convenute e se e in quale misura è stato effettuato il pagamento delle fatture stesse.

La domanda può essere esaminata solo con riferimento alle fatture prodotte dagli operatori e alla situazione contabile dell'utente dagli stessi rappresentata.

Per quanto riguarda TeleTu:

- sono in atti le fatture n. 23707773384 del 30 luglio 2011, n. 23709516314 del 30 settembre 2011, n. 23711206354 del 30 novembre 2011, n. 23712835125 del 30 gennaio 2012, n. 23714407674 del 30 marzo 2012. Solo quest'ultima fattura risulta insoluta.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 23707773384 del 30 luglio 2011 erano dovuti, riguardando, per il traffico voce, i canoni e il traffico dei mesi dal 24 giugno al 23 agosto 2011 (in cui la linea era ancora in carico a TeleTu) e per il servizio ADSL i canoni dei mesi di maggio, giugno e luglio, quest'ultimo addebitato pro quota considerata l'avvenuta migrazione.

Gli addebiti riportati nelle fatture n. n. 23709516314 del 30 settembre 2011, n. 23711206354 del 30 novembre 2011, n. 23712835125 del 30 gennaio 2012 erano dovuti, riguardando esclusivamente i canoni e il traffico della linea voce dei mesi dal 24 agosto 2011 al 23 febbraio 2012, in cui la linea era ancora in carico a TeleTu, non per sua colpa, ed essendo stati eliminati i canoni del servizio ADSL.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 23714407674 del 30 marzo 2012 sono dovuti, ad eccezione della somma di Euro 45,455 + IVA 21% addebitata come contributo di disattivazione, non dovuto, non avendo l'operatore provato i costi operativi sostenuti per la disattivazione.

Per quanto riguarda Wind:

- sono in atti le fatture n. 8810237096 del 12 giugno 2012, n.8813912585 del 12 agosto 2012, n. 8817613349 del 11 ottobre 2012 e tre note di credito per complessivi Euro 51,44 IVA inclusa, relative agli importi addebitati per canone internet-fisso nelle dette fatture. Dal riepilogo contabile, l'utente risulta avere un insoluto di Euro 403,94, per le fatture prodotte e per altre tre fatture successive.

Gli addebiti di cui alle tre fatture in atti sono dovuti, avendo Wind stornato con le note di credito gli importi contestati dall'utente e dovendo il residuo ritenersi dovuto in mancanza di esplicita contestazione.

Dovranno invece essere stornati gli addebiti di cui alle ulteriori tre fatture non prodotte (salvo errori per scarsa leggibilità del documento, n. 7805974544, n. 7805974549, n. 7805874738, rispettivamente di Euro 117,78, 17,15 e 17,15), avendo Wind dichiarato di aver cessato il contratto il 27 ottobre 2012 ed essendo tali fatture tutte attinenti all'anno 2013.

Riepilogando:

- TeleTu dovrà stornare dalla fattura n. 23714407674 del 30 marzo 2012 l'importo di Euro 45,455 + IVA 21%
- Wind dovrà stornare dal totale dell'insoluto a carico dell'utente l'importo di Euro 152,08, corrispondente al totale delle fatture n. 7805974544, n. 7805974549, n. 7805874738.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione, a solo carico dell'operatore Wind, stante la sua esclusiva responsabilità.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da sig. M. T. nei confronti dell'operatore TeleTu e Wind sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, delle istanze presentate dal sig. M. T. in data 2 aprile 2013.

La società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 1.380,00 (milletrecento ottanta/00) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- b) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Wind Telecomunicazioni [REDACTED] è inoltre tenuta a stornare dal totale dell'insoluto a carico dell'utente l'importo di Euro 152,08, corrispondente al totale delle fatture n. 7805974544, n. 7805974549, n. 7805874738.

La società Vodafone Omnitel [REDACTED] - TeleTu è tenuta a stornare dalla fattura n. 23714407674 del 30 marzo 2012 l'importo di Euro 45,455 + IVA 21 %.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente

provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 29 maggio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto