



██████████ / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/735016/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/06/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di ██████████ del 18/02/2025 acquisita con protocollo n. 0042678 del 18/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 11 novembre 2024 la Wind Tre in modo del tutto arbitrario e senza alcuna comunicazione cessa il servizio precedentemente attivato sulla linea ██████████ denominato "WINDTRE Fibra Absolute" ed a me intestato. Me ne accorgo quando rientrando a casa mi accorgo di essere isolato sia per internet che per la voce. Provvedo subito a chiamare il servizio clienti windtre per chiedere assistenza tecnica ma mi comunicano che la linea è cessata. In seguito a mia contestazione il servizio clienti ammette che la cessazione è stata conseguenza di un mero errore tecnico proponendo l’inserimento di un nuovo contratto con l’impegno del mantenimento del numero ██████████. Il nuovo contratto inviatomi anche via mail è inserito in data 12 novembre 2024 prevedendo esplicitamente il mantenimento del vecchio numero. Ad oggi, nonostante innumerevoli solleciti anche via PEC, non sono riuscito ad ottenere il mio numero telefonico che nel tempo aveva maturato una notevole storicità. I solleciti che ho fatto sono innumerevoli ma l’unica risposta che il personale del servizio clienti mi dava era un generico errore nella procedura di portabilità. Si tenga conto anche del fatto che la cessazione arbitraria del servizio mi ha lasciato isolato per circa 10 giorni anche per quanto riguarda i dati e non solo il servizio voce. Richiede per le due questioni: 1) per la perdita del numero di telefono, 2) per il disservizio, 2000,00 € a titolo di indennizzo.

2. La posizione dell’operatore

In primis, si eccepisce che l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato. Si premette che come disposto dalla disciplina vigente di cui alla Delibera 103/21/CIR attuata dalle Delibere n. 8/22/CIR e n. 37/22/CIR, in caso di NPP gli operatori Donating (WindTre) garantiscono che qualora un utente finale risolve un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero

relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno 60 giorni dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto. Pertanto, in osservanza di tali previsioni, correttamente, l'operatore WindTre Donating aveva posto in latenza la numerazione de quo e pertanto avviava ogni attività utile per il ripristino della stessa. Va evidenziato, infatti, che all'atto della cessazione della numerazione de quo, lo scrivente, come sopra dettagliato, avviava subito le opportune attività di recupero della linea, senza alcun indugio e nel rispetto del principio della diligenza del buon padre di famiglia sancito dall'ordinamento giuridico. Si evidenzia, inoltre che l'operatore si è operato tempestivamente non solo per recuperare la numerazione cessata ma anche per evitare l'isolamento del cliente, e, infatti, si è proceduto con l'attivazione immediata di una LNA numero [REDACTED] di cui il cliente ha regolarmente fruito e per la quale mai alcuna contestazione per disservizio è pervenuta all'operatore, anzi come dichiarato in atti è lo stesso istante a dichiarare di essere rimasto senza linea solo per 10 giorni e cioè dalla cessazione dell'utenza oggetto di procedura conciliativa fino all'attivazione della nuova numerazione [REDACTED]. A ciò si aggiunga che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare la necessità dell'attivazione; pertanto, tale comportamento denoterebbe scarso interesse all'utilizzo della linea. In merito alla richiesta per la mancata risposta a reclamo si fa presente che, non sono state rilevate nei sistemi WindTre segnalazioni cui non sia stato fornito riscontro, mentre per il reclamo indicato in atti datato 30/12/2024 si fa presente che, il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato depositato prima dello spirare del termine di 45 giorni, senza attendere la scadenza del termine per il riscontro scritto da parte di WindTre previsto dall'art 10 della Carta dei servizi. Infine, sempre in applicazione del principio del favor utentis, nelle more del presente procedimento, è stato riconosciuto all'istante l'importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi già in atti (di cui si riporta stralcio) di € 100,00 in procinto di applicazione. L'istante presenta una situazione amministrativa regolare a seguito dello storno in atto riconosciuto dall'operatore a titolo di favor utentis.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le due richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In caso di fondatezza della domanda, la normativa applicabile in tale sede resta la Delibera Agcom in materia di indennizzi. Nel caso di specie, visto il formulario dell'istante e la memoria depositata dall'operatore, risulta pacifico che l'utente abbia avuto un malfunzionamento totale dell'utenza telefonica fissa (linea e dati) dal giorno 11/11/2024 fino al 20/11/2024, risolto grazie alla attivazione di un nuovo numero telefonico, diverso da quello con cui il sig. [REDACTED] era migrato a Wind/Tre. Tale problematica, risulta altrettanto pacifico che nasca dalla richiesta del cliente di farsi disattivare il modem, richiesta effettuata in data 03/11/2024, questa istanza, scrive l'operatore, "comportava la cessazione dell'intero contratto e della conseguenziale linea [REDACTED] da ciò la problematica per cui è nato il presente procedimento. Il nodo della questione si trova nel contratto nr. [REDACTED] stipulato tra le parti e depositato da Wind/Tre, che non è stato contestato dall'istante. In tale documento nell'offerta scelta, Absolute Fibra 1000, viene previsto: "Modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico", pertanto la richiesta della disattivazione del modem, risulta essere una richiesta nuova del cliente, legittima in base alla non obbligatorietà del modem del gestore ma successiva al contratto e che andava, pertanto, lavorata a parte. A seguito della richiesta di modifica delle condizioni contrattuali, il cliente restava, come detto, disservito per dieci giorni, per ripristinare linea e dati veniva attivata nuova numerazione (LNA) [REDACTED]. Per tale periodo di disservizio, come al punto 2 delle richieste, ex art. 6 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 347/18/CONS, sono previsti 6 € per ogni giorno della problematica, calcolando quindi le due tipologie di disservizio, l'importo dovuto a titolo d'indennizzo si computa in 120,00 €. In merito a quanto richiesto dall'istante al punto 1, cioè la perdita del numero di telefono [REDACTED] tale richiesta non risulta meritevole di accoglimento. Difatti, come appurato anche durante l'udienza, tale numero è tuttora funzionante e regolarmente attivo presso altro operatore e d'altronde la stessa Wind/Tre afferma che stava procedendo a superare i problemi tecnici per la riattivazione della vecchia utenza, e che non ha portato a compimento la lavorazione solo a causa della migrazione del numero su altro OLO (Other Licensed Operator). Nelle richieste dell'istante non si fa riferimento alla mancata risposta al reclamo, tuttavia, per completezza, non si può che riportarsi integralmente a quanto scritto nelle memorie di Wind, che risulta veritiero viste le schermate, le risposte e quanto assodato in sede di udienza: "In merito alla

richiesta per la mancata risposta a reclamo si fa presente che, non sono state rilevate nei sistemi WindTre segnalazioni cui non sia stato fornito riscontro, mentre per il reclamo indicato in atti datato 30/12/2024 si fa presente che, il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato depositato prima dello spirare del termine di 45 giorni, senza attendere la scadenza del termine per il riscontro scritto da parte di WindTre previsto dall'art 10 della Carta dei servizi già in atti: "[...]l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto[...]", pertanto, l'utente ha rinunciato allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa incardinata innanzi al Corecom." Nulla pertanto è dovuto per tale fattispecie. Il decisum per il disservizio patito è pertanto di 120,00 €, va tuttavia considerato che Wind/Tre ha effettuato, come da documentazione presente nel fascicolo documentale, lo storno di 62,05 € per la linea LNA usufruita e non pagata dall'utente ed ha provveduto ad effettuare un rimborso di 100,00 €, a mezzo assegno domiciliato all'indirizzo dell'istante. Tale indennizzo automatico, erogato per la medesima problematica in oggetto, unito allo storno, compensa l'indennizzo, come sopra calcolato, stabilito da Delibera Agcom. Vista, come motivato, la regolarità del contratto e la buona fede dell'operatore nell'effettuare la lavorazione della modifica del rapporto, richiesta dal cliente, nel minor tempo possibile, la domanda viene rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Comitato del Corecom Campania rigetta la presente istanza per quanto sopra motivato.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo