





tempestivamente esercitato il proprio diritto recesso/ripensamento a mezzo raccomandata del 18.11.2016 e contestuale restituzione dell'apparato modem. Tuttavia a fronte di ciò, la WINDTRE non bloccava la procedura di cambio piano e l'istante restava isolata con decorrenza dal 20.11.2016. Stante l'impossibilità di recuperare la linea e vedersi riattivato il servizio voce, si vedeva costretta ad attivare contratto con terzo operatore con conseguente perdita definitiva della numerazione storica. A fronte di ciò riceveva da WINDTRE fatture contenenti costi per il periodo di disservizio che contestava a mezzo raccomandata del 19.12.2016, senza tuttavia ottenere un riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva:

- i. Indennizzo per l'isolamento della linea voce dal 20.11.2016 al 10.01.2017 (per 21 giorni ed € 382,50);
- ii. storno delle fatture afferenti il periodo di disservizio;
- iii. indennizzo per la perdita della numerazione storica posseduta da oltre venti anni, per € 1.000,00;
- iv. Indennizzo mancata risposta al reclamo del 13.12.2016 per € 300,00.

## 2. Posizione dell'Operatore:

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte del 13.09.2017 l'Operatore WINDTRE, il quale ricostruiva la vicenda contrattuale nei seguenti termini: "In data 07 Novembre 2016, veniva inserito ordine di Migrazione verso Fibra VULA relativo all'utenza ~~XXXXXXXXXX~~ a seguito di rilascio di un consenso vocale della cliente; il completamento dell'ordine avveniva in data 24 Novembre 2016 con consegna apparato. Frattanto, in data 21 Novembre 2016 perveniva documentazione scritta con la quale la cliente comunicava la volontà di voler recedere dalla variazione di cui sopra, ed in data 24 Novembre, a seguito di contatto del tecnico, la stessa rifiutava l'assistenza per la configurazione del modem - si precisa che per effettuare traffico voce con l'accesso FIBRA, il Modem deve essere correttamente configurato e funzionante; in caso di mancata configurazione del modem, l'utente resta disservito. In fase di gestione della segnalazione di cui sopra, il Servizio Clienti comunicava con contatto Outbound, in data 30 Novembre 2016, che non era possibile annullare la richiesta di migrazione che risultava essere già espletata c/o riprocessare una variazione verso accesso ULL (Allegato 3). Con documentazione del 02 Gennaio 2017 la cliente richiedeva la disattivazione del contratto, e lo storno delle fatture emesse; in fase di gestione della segnalazione ed a seguito di contatto Outbound del 02 Marzo 2017, intercorso con la cliente al fine di recuperare la volontà del rientro o meno della numerazione in TI in quanto non dichiarata nella richiesta, il Servizio Clienti procedeva con l'avvio dell'ordine di disattivazione contratto codice ~~XXXXXXXXXX~~ con procedura di rientro in TI (Allegati 4 e 5). Intanto, in data 21 Febbraio 2017, perveniva reclamo dall'Associazione Consumatori MOVIMENTO CONSUMATORI, per conto della cliente, in cui si contestava l'interruzione del servizio a seguito del passaggio della linea da ULL a FIBRA. In fase di gestione della segnalazione ed a fronte delle verifiche effettuate, pur non rilevando alcuna responsabilità di Wind per quanto occorso, veniva concesso eccezionalmente lo storno dell'insoluto per l'importo di € 133,29 per servizio

R



non prestato, in riferimento ai Conti Telefonici ~~XXXXXXXXXX~~ - ~~XXXXXXXXXX~~  
~~XXXXXXXXXX~~. Si evidenzia che ad oggi risultano regolarmente stornati anche i conti  
telefonici emessi n° ~~XXXXXXXXXX~~ e n° ~~XXXXXXXXXX~~ in data 21 Luglio 2017, stante il  
KO pervenuto da Telecom per il rientro della linea, la cliente veniva contattata sul  
recapito ~~XXXXXXXXXX~~ e confermava di avere attivato una nuova numerazione con Telecom  
e di non voler più procedere alla cessazione con rientro del numero ~~XXXXXXXXXX~~, pertanto,  
si procedeva ad inviare un nuovo ordine di disattivazione senza rientro in Telecom". Poste  
le sopra riportate premesse in fatto, tra le motivazioni in diritto l'operatore eccepiva che  
– poiché l'utente rifiutava espressamente il modem a mezzo del quale avrebbe potuto  
usufruire del servizio – per l'eventuale liquidazione degli indennizzi a carico del Gestore,  
si sarebbe dovuto fare riferimento al concorso del fatto colposo del creditore; in forza di  
tale principio, 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, anche per quanto concerne la perdita della numerazione, la WINDTRE  
eccepisce che alcuna responsabilità sarebbe ad essa attribuibile stante la scelta della  
cliente di attivare un nuovo numero con altro operatore e ben potendo richiedere al  
Gestore di ripristinare l'utenza ~~XXXXXXXXXX~~ che risultava ancora attiva nei propri sistemi.  
Infine, per quanto concerne la richiesta di annullamento delle fatture, la WindTre precisa  
di aver già proceduto a stornare le fatture emesse dalla data di inserimento del contratto  
Fibra. In merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, la  
società convenuta eccepisce di aver regolarmente riscontrato le doglianze dell'utente  
mediante comunicazioni telefoniche e mediante comunicazioni scritte, oltre con una  
gestione effettuata e pertanto, per fatti concludenti.

### 3. Motivazione della decisione

i. Sulla domanda di indennizzo per la sospensione della linea telefonica successivamente  
al recesso ripensamento dell'utente del 18.11.2016 si osserva che la stessa è ammissibile  
e deve essere accolta nei limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta  
l'indebita attivazione del servizio FIBRA avvenuta in data 7.11.2016 a mezzo vocal order  
del servizio clienti, ovvero "fuori dai locali commerciali"; l'Operatore nulla contestava  
in tal senso, precisando a sua volta che il servizio veniva tempestivamente attivato il  
successivo 24.11.2016, con la consegna dell'apparato modem. Pertanto, risulta di tutta  
evidenza che la fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza"  
di cui agli artt.49 e segg. del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 21  
febbraio 2014, n. 21, e disciplinato dalla Delibera n. ~~XXXXXXXXXX~~ con riferimento ai  
contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con  
tale tecnica di comunicazione. Nel caso che ci occupa, pertanto la disciplina normativa  
de qua prevede il diritto dell'utente allo scioglimento del vincolo, definito ripensamento,  
entro i termini previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del  
Consumo), il quale impedisce al Gestore di dare seguito alla fornitura servizio ed evita  
all'utente l'addebito di costi o penali non desiderati. Orbene, dall'evidenza documentale

P



si evince che la ~~XXXXXXXXXX~~ abbia esercitato tempestivamente il proprio diritto di ripensamento a mezzo comunicazione del 18.11.2016, entro 14 giorni previsti dalla disciplina di settore. Poste tali premesse, il Gestore avrebbe dovuto attendere il termine di cui al ripensamento prima di dare impulso all'attivazione ovvero bloccare la procedura e ripristinare il servizio voce in favore della parte istante, a seguito della ricezione del recesso. Ciò, per stessa ammissione di WINDTRE non è avvenuto, con la conseguenza che la sospensione della linea voce dal 20.11.2016 al 10.01.2017 sarà imputabile alla responsabilità del Gestore. Al caso di specie, soccorre quanto previsto dall'art. 5 comma 1, ex all.A Del. 73/11/CONS (e non dell'art. 4 come invocato da parte istante, non trattandosi di sospensione o cessazione amministrativa del servizio) in forza del quale: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"; per tali motivi sarà possibile computare un indennizzo di €5,00 per 21 giorni di isolamento così per complessivi € 105,00.

ii. sulla domanda di storno delle fatture per il periodo di disservizio risulta cessata la materia del contendere in quanto il Gestore ha documentato per tabulas la regolarizzazione della posizione amministrativa della ~~XXXXXXXXXX~~. Ed infatti, è stato documentalmente dimostrato come già in fase di gestione della segnalazione, la WINDTRE avesse effettuato lo storno dell'insoluto per l'importo di € 133,29 per il periodo oggetto di disservizio (riferimento ai Conti Telefonici ~~XXXXXXXXXX~~ - ~~XXXXXXXXXX~~ - ~~XXXXXXXXXX~~), mentre in un secondo momento venivano regolarmente stornati anche i conti telefonici emessi n° ~~XXXXXXXXXX~~ e n° ~~XXXXXXXXXX~~ (cfr. posizione amministrativa versata in atti).

iii. Anche la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione, in conseguenza delle motivazioni espresse sub i. è ammissibile, ma entro i limiti di seguito specificati. Come correttamente osservato dal Gestore infatti, nel caso di specie, bisogna fare riferimento al concorso del fatto colposo del creditore; in forza di tale principio, infatti, 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. Ed invero, è emerso dalla disamina dell'istruttoria che l'utente si sia immediatamente rivota a terzo gestore per l'attivazione di una nuova linea, senza attendere i tempi tecnici o, quanto meno, provare a richiedere la conservazione del numero per il rientro in TIM. E non solo. Sul punto neppure risulta espletata – a seguito del tempestivo affidamento della propria posizione di tutela ad un'associazione dei consumatori – la procedura di istanza di provvedimento temporaneo con modello GU5 per la riassegnazione della numerazione "storica" ~~XXXXXXXXXX~~ manifestando così una carenza di interesse alla conservazione della stessa. Del resto, la liquidazione del massimo edittale sarebbe comunque difficoltosa atteso che l'utente pur dichiarando di possedere il numero "da oltre 20 anni" nulla dimostrava in tal senso (ad esempio a mezzo deposito di una fattura risalente nel tempo). Premesso quanto sopra, sarà possibile comunque applicare l'art. 9 Delibera indennizzi cit., a mente del quale: "L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro

R





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

2. WindTre Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 8/9/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini  
Maria Cristina Cafini