

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
DELIBERAZIONE n. 62 del

Oggetto: Definizione della controversia Wind Telecomunicazioni S.p.a.)	c/ Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.)
---	---

L'anno 2018 addì 12 del mese di ottobre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

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

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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.”

VISTA l’istanza presentata dall’utente

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento al contratto recante codice cliente n. \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_\_\_ adibita a traffico voce e Adsl e ad altra linea n. \_\_\_\_\_

-relativo ad una linea fissa  
ad uso fax-istanza



lamenta l'indebita sospensione con conseguente perdita della numerazione relativa al traffico voce.

Precisa in merito che, con nota datata 23.04.2015, avesse chiesto la cessazione della linea fax e che, per esclusivo errore di parte convenuta, era stata disattivata la linea principale posseduta da oltre 10 anni e conosciuta da clienti e fornitori (trattandosi di linea di tipo affari).

Con memorie di replica ritualmente depositate, il legale costituito evidenzia come, avendo la Wind ammesso la sospensione della linea voce in luogo di quella fax, fosse di conseguenza pacifica e non contestata la relativa richiesta di indennizzo.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, contestava la produzione documentale della Wind che aveva depositato copie cartacee di alcune schermate dalle quali si deduceva come la linea erroneamente cessata fosse rientrata nella disponibilità del gestore originario e che la stessa non fosse stata ancora riassegnata.

In merito rimarca che le schermate prodotte, frutto di programmi operativi in diretta ed esclusiva gestione dei dipendenti del gestore, siano prive di alcun valore probatorio poiché di unilaterale ed arbitraria formazione.

Nel confermare la correttezza e buona fede del comportamento osservato dall'utente, reiterava le richieste come formulate nell'atto introduttivo della presente procedura: I) indennizzo per ingiustificata cessazione della linea Affari pari ad €2.475,00; II) indennizzo per perdita della numerazione pari ad €4.000,00; il tutto con riserva di chiedere il maggior danno nelle sedi competenti.

## 2. La posizione dell'operatore

Con prime memorie difensive e successive repliche, ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore ricostruisce brevemente la vicenda contrattuale precisando che in data 23/04/2015 il cliente chiedeva la disattivazione della linea 099/7350778; in data 03/06/2015 veniva disattivata la linea n. 099/334478 dopo conferma telefonica del cliente.

A seguito dei reclami inoltrati dal cliente per il tramite del suo legale, in data 3 luglio 2015 parte convenuta riscontrava il reclamo ribadendo che per le richieste di maggior danno era necessario rivolgersi alle competenti Autorità.

Per ciò che concerne l'errata disattivazione della linea 099/334478, ribadisce di aver comunicato sin da subito al cliente che non sarebbe stato possibile procedere alla riattivazione, essendo la stessa rientrata negli archi di numerazione disponibili di Telecom Italia e che al momento risultava ancora disponibile e non attribuita ad altro cliente.

Tale ultima circostanza veniva reiterata con note di replica.

In proposito parte convenuta sottolinea come il cliente non si sia tempestivamente attivato per il recupero della numerazione, posto che avrebbe potuto rivolgersi direttamente a Telecom chiedendo la riattivazione dell'utenza, o indirettamente tramite la proposizione di una istanza di provvedimento d'urgenza.

Richiamando la delibera Agcom 276/13/CONS sottolinea in proposito che il concorso del fatto colposo del creditore fa sì che l'indennizzo possa essere diminuito proporzionalmente o non dovuto affatto.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto delle domande attoree.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito indicate.

Con riferimento alla domanda di indennizzo sub I), la stessa è da ritenersi fondata.

Dall'esame della documentazione versata in atti è evidente come si sia verificato una erronea cessazione dell'utenza voce e adsl in luogo di quella fax, come richiesto dall'utente.

Parte convenuta con i propri scritti difensivi non fornisce idonea prova contraria rispetto a quanto asserito dal cliente; pertanto la ricostruzione del disservizio occorso, fonda il diritto dell'utente alla corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio pari ad €2.475,00 per il periodo intercorrente dal 4/6/2015 (data di sospensione dell'utenza) al 16/11/2015 (data di proposizione dell'istanza di conciliazione paritetica) per complessivi gg. 165.

In ottemperanza a quanto stabilito dal combinato disposto degli artt. n. 6 co.1 e 12 co.2 della



Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo dovrà essere computato nella misura di €15,00 *pro die*, in considerazione del fatto che trattasi di utenza di tipo "Affari".

Viceversa, la richiesta di indennizzo sub II) per perdita della numerazione non sarà accoglibile.

Il gestore, in proposito, ha più volte ribadito che la numerazione era rientrata nella disponibilità di Telecom Italia e che la stessa non era stata ancora riassegnata ad altro utente.

Parte istante avrebbe potuto attivarsi presso il gestore originario chiedendo la riassegnazione della numerazione (da egli stesso definita storica e conosciuta da clienti e fornitori della ditta), oppure avrebbe potuto azionare presso il competente Co.Re.Com la procedura d'urgenza.

Priva di pregio risulta l'affermazione di parte istante secondo la quale le schermate che attestano la disponibilità della linea siano documenti di parte; il gestore, mettendo per iscritto tale circostanza si assume la responsabilità di quanto affermato.

*Ad abundantiam* si ricorda che, in materia di indennizzi, l'Autorità ha precisato che: "se l'utente, creditore dell'indennizzo per 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..".

In considerazione del parziale accoglimento delle richieste attoree, si ritiene equo liquidare la somma di €100,00 a titolo di spese di procedura.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

la società Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta a corrispondere a mezzo bonifico o assegno intestato all'utente la complessiva somma di €2.575,00 (€duemilacinquecentosettantacinque/00) di cui €2.475,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio ed €100,00 a titolo di spese di procedura.

La società Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

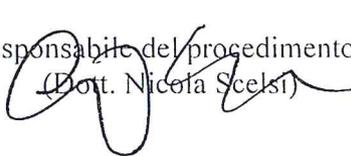
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

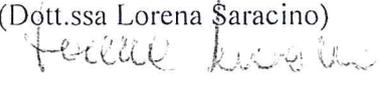
Il responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Co.Re. Com. Puglia  
IL DIRETTORE  
dott. Francesco Plantamura



La Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

A.P.

"Assistenza amministrativa e programmazione"  
Raffaello D'Ambrosio

