

**DELIBERA N. 42 - 2019**

**XXX SRL / WIND TRE S.p.A.  
(GU14/40531/2018)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modificadel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA l'istanza di XXX SRL del 05/11/2018 acquisita con protocollo n. 0180612 del 05/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono: "In data 11/01/2018 viene presentata a Wind Tre S.p.A. richiesta di subentro; solo a metà marzo, Wind Tre invia mail in cui viene detto che non era possibile effettuare il subentro, senza alcuna motivazione. Solo contattando il nostro Agente di riferimento siamo riusciti a capire che in realtà mancava una firma: possibile che ci vogliono 75 gg per valutare una richiesta quando invece la carta dei servizi garantisce riscontro in 30 gg?! Capito il problema, provvediamo subito a rimandare la pratica per la lavorazione e, a decorrere dal 04/04/2018, sono stati fatti diversi solleciti direttamente dall'Agente [...]. In data 23/04/18, tramite l'Agente, riceviamo il seguente testo tramite mail: 'la presente per comunicare che la richiesta di subentro del contratto id 1376154322943 è stata evasa tramite ordine id 1-422786687127'. Credevamo fosse finalmente tutto risolto, quando, a seguito di ulteriori verifiche tramite il 1928, scopriamo che la pratica è stata gestita male e che Wind ha riproposto la prima richiesta di subentro ove mancava la firma (XXX) e non quella corretta (già a proprie mani dal 04/04/18); quindi anche questa volta nulla di fatto. Risollecitiamo immediatamente l'agente comunicando anche l'accaduto che, a sua volta, afferma di aver scalato internamente il sollecito, comunicando anche, internamente, che in caso di mancata normalizzazione entro e non oltre 15 gg, non avremmo più potuto sostenere alcun costo poiché le utenze non sarebbero più state di nostra proprietà e non avremmo più potuto effettuare pagamenti (ai fini fiscali) per tali utenze. Wind, dopo continuo silenzio, risponde solo in data 22/05/2018 che è stato ripresentato l'ordine con le seguenti motivazioni pervenuteci esclusivamente tramite l'Agente, Wind in compenso ha totalmente taciuto sullo stato di avanzamento in ogni forma e modo: 'l'ordine id 1-422786687127 inviato in data 23/04 è andato in ko in quanto per un'anomalia di sistema, nonostante avessimo esibito la documentazione allegata, la stessa non risulta essere presente. Tuttavia in data odierna, abbiamo inviato ordine id 1-426257064557 di reiterno per il subentro appurando che la documentazione è stata allegata correttamente'. Anche di questa nuova richiesta non si sa più nulla e, per forza di cose, siamo costretti a optare per il recesso con conseguente perdita delle numerazioni e cambiare Gestore, dopo aver comunicato a Wind la problematica ed aver preavvisato dell'imminente cambio Operatore e recesso per totale inadempienza. Visto che nessun Operatore ci accettava la migrazione proveniente da anagrafica cedente differente, siamo stati costretti anche a perdere le numerazioni. A questo punto, in forma scritta, chiediamo a Wind di effettuare il recesso, concordandone la data di cessazione per permetterci di non rimanere senza linee nell'attesa dell'attivazione con il nuovo Operatore. Wind ignora totalmente la richiesta e avvia in modo unilaterale e senza alcun preavviso la

chiusura contrattuale. Risultato: rimaniamo oltre 15 gg senza linee telefoniche e senza ADSL. In fase di conciliazione, Wind non solo afferma di non avere tempi certi per la gestione dei subentri e che finché loro non decidono di effettuarlo, il Cliente è tenuto a pagare tutto anche ad un anno di distanza, ma che non sarebbe stato possibile in quanto era presente un insoluto di circa 1000 €. Ovviamente, si sono ben visti dal valutare il disagio, le perdite di tempo, le mancate risposte ai reclami e i disservizi cagionati. Abbiamo altresì richiesto, anche in fase di conciliazione, la possibilità di discutere anche in merito all'importo delle fatture, tutte errate. Anche a questa richiesta è stata fornita una risposta negativa. L'accordo contrattuale firmato prevedeva € 24,95 al mese + iva per ciascuna utenza fissa (totale 4) + € 15 per n. 1 My Share 5 Gb (quest'ultima attivata solo ed esclusivamente per poter avere lo sconto a 24,95 al mese sulla rete fissa). Le fatture sarebbero dovute arrivare sempre e solo di € 231,32 a bimestre. Le fatture emesse da Wind Tre (che richiedo vengano fornite e messe agli atti) sono sempre state di almeno 100/150€ più elevate senza alcuna giustificazione e senza alcuna voce di traffico. Tutte le utenze, fisse e mobili, non hanno infatti, mai effettuato un solo minuto di traffico voce e la SIM, non è neanche mai stata inserita in un telefono: ciò vuol dire che i canoni sono stati applicati in modo errato". L'istante chiede: 1) storno integrale delle fatture emesse a decorrere dall'11/01/18, data in cui è stata inviata richiesta di subentro a Wind; 2) € 300 di mancata risposta al reclamo (Del. 73/11/Cons - All. A - Art. 11, comma 1); 3) € 100 di gestione pratica; 4) € 4.000 (1000 € cad.) per perdita delle numerazioni (Del. 73/11/ Cons - All. A - Art. 9, comma 1); 5) rimborso della differenza nei costi addebitati nelle fatture rispetto al costo bimestrale pattuito di € 231,32 IVA compresa; 6) blocco immediato di qualsiasi azione di recupero forzoso del credito e chiusura del codice cliente. Alla memoria difensiva dell'operatore, di seguito riportata, l'istante replica chiedendo l'inammissibilità della stessa in quanto depositata fuori termine poiché la procedura è stata avviata in data 05/11/2018 con scadenza memorie (45 gg) il 20/12/2018. Inoltre, l'istante precisa che della asserita non conformità del modulo di subentro, Wind Tre avrebbe dato comunicazione, peraltro senza alcun dettaglio specifico, in data 26/03/18, e comunque che tale lettera non è mai arrivata a destinazione (non si tratta infatti di raccomandata/PEC/telegramma). In ogni caso, detta comunicazione sarebbe stata fatta ben oltre i 30 gg previsti dalla carta dei servizi. L'istante ribadisce di aver inviato fax di reclamo in data 23/07/18, che non riceveva risposta, e ulteriore sollecito in data 01/08/18, sempre invaso. XXX S.r.l. sottolinea che tutte le comunicazioni allegate dalla controparte non hanno ricevute di consegna e non sono in nessun modo certificate: infatti è stato necessario inviare il sollecito sperando di ottenere risposta. L'istante precisa poi che quando alla data del 03/09/18 rilevano disservizi su tutte le utenze chiamano il call center che riferisce essere stata fatta la chiusura contrattuale come da richiesta sebbene nella comunicazione del 1/8/2018 fosse stato precisato che la chiusura del contratto doveva essere concordata. L'istante peraltro sottolinea che Wind Tre non ha peraltro completato la chiusura del contratto in quanto la SIM Voce non è stata cessata ed è stata quindi oggetto di fatturazione. XXX sottolinea poi che la richiesta di cessazione delle utenze scaturiva esclusivamente dall'impossibilità da parte di tutti gli operatori ad effettuare una migrazione delle stesse senza aver ottenuto precedentemente il subentro in quanto non è

possibile effettuare la portabilità su numerazioni intestate ad altra P. IVA e, vista la volontà di Wind Tre a non procedere, è stato un atto dovuto loro malgrado. In riferimento alle Note di Credito emesse, l'istante rileva che le stesse hanno data 28/08/2018 rispetto alla data di reclamo risalente al 23/07/2018, quindi anche in questo caso con gestione superiore ai 30 giorni previsti dalla carta dei servizi e che in ogni caso, le note di credito sono riferite solo alle ultime fatture e sono parziali rispetto alla richiesta iniziale. Quanto alla documentazione di traffico allegata dall'operatore, parte istante rileva che non è verificabile né attribuibile.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato quanto segue: "In data 11/01/18 il cliente invia PEC di subentro, ma il modulo compilato era mancante di firma del cedente, pertanto il cliente è stato invitato a produrre la documentazione mancante [...]. In data 23/07/18 perviene il fax della cliente nel quale chiede il rimborso di tutti i canoni erroneamente fatturati sino al 23/07/18, lo storno integrale delle fatture a decorrere dalla richiesta di subentro inviata in data 11/01/18, di chiudere il contratto senza costi concordando la data di chiusura per non incorrere in interruzioni di servizio, il rimborso di 300 € per mancata risposta e gestione del subentro, il blocco della fatturazione in quanto le fatture non potevano essere pagate venendo meno la titolarità delle stesse. In caso di mancato accoglimento delle richieste il cliente chiedeva anche indennizzi per un importo pari a 1000 € per ogni singola numerazione come da regolamento AGCOM per la perdita di tutte le numerazioni non migrabili ad altro operatore per intestazione differente. Le richieste non sono state accolte in quanto la documentazione pervenuta non era sufficiente per procedere col subentro richiesto [...]. In data 01/08/18 invia sollecito di pagamento affermando che in data 11/01/2018 ha chiesto il subentro, non ancora gestito. Contesta mancata applicazione sconti sui canoni. [...] In seguito a tale gestione sono state emesse le note di credito n. 911193201 e 911193202 per un importo totale pari a € 96,52, in quanto il cliente aveva diritto all'applicazione dello sconto sul canone 20 MB rimodulando quindi il canone mensile a 24,95€; inoltre è stata predisposta nota di credito per fattura in emissione per l'importo pari a 28,52 € (Canone All Inclusive Business 20Mb) dal 01/07/2018 al 21/08/2018 [...]. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere, avendo già corrisposto gli storni richiesti dal cliente. In data 23/08/18 il cliente ha presentato istanza all'AGCOM ritenendo responsabile la Wind Tre dei disservizi segnalati sulle utenze XXX - XXX - XXX - XXX per la cessazione del nostro contratto ed il passaggio ad altro operatore, chiedendo di concordare la data di passaggio, differendola di almeno 15 giorni rispetto a quanto previsto. Il subentro non è stato effettuato in quanto le verifiche effettuate in merito alla documentazione mancante non hanno consentito il completamento della modifica richiesta in un primo momento e successivamente per motivi amministrativi. Le utenze XXX - XXX - XXX - XXX risultano cessate sui nostri sistemi senza rientro in Telecom dal 04/09/18 su richiesta del cliente stesso [...]. L'odierno istante contesta la mancata risposta ai reclami inviati. Si rileva che, contrariamente a quanto ex adverso affermato, il gestore ha provveduto a rispondere al

cliente e a fornire le informazioni del caso. Si vuole infine rilevare che l'istante ha utilizzato le utenze e a tal fine si allega a titolo esemplificativo il dettaglio traffico [...]. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 1.369,02 determinata dalle seguenti fatture di cui si chiede il pagamento [...]". L'operatore chiede pertanto il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Non è meritevole di accoglimento l'eccezione di parte istante di tardività del deposito della memoria difensiva dell'operatore, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dallo scrivente Corecom con la nota di avvio del procedimento è, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, di 45 giorni decorrenti dal ricevimento di detta comunicazione e non dalla presentazione dell'istanza, come erroneamente ritenuto da XXX S.r.l.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L'oggetto della controversia attiene a una richiesta di subentro mai andata a buon fine.

E' bene precisare che il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro, in assenza della produzione del contratto sottoscritto tra le parti nonché delle C.G.C. e Carta Servizi vigenti al momento della sottoscrizione dello stesso.

Nel caso che ci occupa XXX è l'utente cedente. Nei moduli di richiesta di subentro datati 11/1/2018 non è indicato alcun termine entro il quale il gestore è tenuto a gestire la richiesta, pare tuttavia ragionevole affermare che, siccome ai fini del subentro è richiesto altresì il benessere del soggetto cedente l'utenza, il termine massimo per l'adempimento della richiesta di subentro può essere fatto coincidere con il termine di 30 giorni previsto dalla legge 40/2007 per l'ipotesi di recesso dal contratto.

Il modulo di subentro agli atti risulta essere non conforme, come correttamente osservato dall'operatore, in quanto carente della firma del cedente e di una delle firme richieste al subentrante.

Orbene, proseguendo temporalmente nella ricostruzione di quanto accaduto attraverso l'analisi della documentazione agli atti, solo con nota del 26 marzo 2018 Wind Tre dava comunicazione di non conformità della richiesta di subentro, senza peraltro specificare i dettagli.

La società istante, nell'atto introduttivo, sostiene che a metà marzo l'operatore inviava mail in cui veniva detto che non era possibile effettuare il subentro senza peraltro fornire alcuna motivazione tanto che solo contattando l'agente si capiva quale fosse il problema, mentre, nelle memorie di replica, sostiene che tale comunicazione

non sia mai arrivata a destinazione. Vista la contraddittorietà della ricostruzione, si ritiene di poter considerare la data del 26 marzo come quella di prime comunicazioni a XXX in ordine alle problematiche riscontrate per dar corso alla richiesta. Tale data comunque è superiore ai 30 giorni nei quali Wind Tre avrebbe dovuto “lavorare” la detta richiesta o comunicare i motivi ostativi al darvi corso.

A tal proposito, è necessario rilevare che i doveri di correttezza e trasparenza, che devono permeare il rapporto contrattuale ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del Codice civile, implicano il dovere per il gestore di comunicare all’utente gli eventuali motivi ostativi alle richieste avanzate, anche alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all’art. 4 “Informazione degli utenti” stabilisce che “gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi” e che a tal fine “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”. Nel caso di specie è mancata da parte dell’operatore la necessaria informativa in grado di consentire all’istante di comprendere la natura delle problematiche per potervi porre rimedio e limitare i tempi di risoluzione positiva della vicenda, tanto più se si considera che neanche quando la domanda di subentro è stata perfezionata l’operatore vi ha dato seguito.

Infatti, nelle comunicazioni tramite posta elettronica scambiate da XXX con l’agente “Wind Tre Business Partner” si legge che questi, in data 4/4/2018, dopo aver appurato che l’istante non aveva informazioni sullo stato della pratica, reinviava la richiesta di subentro completa di documentazione al proprio referente interno e che in data 4/5/2018 scopriva che l’operatore aveva erroneamente utilizzato il modulo non conforme del 1/1/2018 e non quello corretto reinviato dal medesimo agente. In particolare, l’agente riporta comunicazioni ricevute dall’operatore secondo cui Wind Tre, in data 23/4/2018, scrive che la richiesta di subentro del contratto id 1376154322943 è stata evasa tramite id 1-422786687127 e, in data 22/5/2018, che l’ordine id 1-422786687127 inviato in data 23/4 è andato in ko per un’anomalia di sistema ma che nella stessa data veniva inviato ulteriore ordine id 1-426257064557. L’agente riferisce infine di non aver ricevuto altri riscontri.

Per tali motivi, si ritiene che il comportamento dell’operatore non sia stato conforme ai principi dell’ordinamento giuridico e alla normativa di settore soprarichiamati, da cui consegue il diritto dell’utente di vedersi stornare le fatture emesse a suo carico successivamente al 10 febbraio 2018 (ossia 30 giorni dopo la richiesta di subentro non gestita dall’operatore) per la quota parte relativa alle numerazioni fisse oggetto del mancato subentro (XXX, XXX, XXX e XXX), compresi i contributi di disattivazione. Si precisa che l’affermazione dell’operatore secondo cui dette linee sono state utilizzate dopo la richiesta di subentro non risulta provata stante che il dettaglio di traffico allegato, contestato dall’istante, non consente di risalire né alle fatture né alle linee di riferimento e che, comunque, l’istante nelle sue comunicazioni ha informato l’operatore di non essere più nella disponibilità fisica delle linee.

XXX chiede poi l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo e allega lettera di messa in mora e contestuale comunicazione di recesso per inadempimento contrattuale datata 11/7/2018 (ricevuta dall'operatore il 23/7/2018) in cui, oltre ai problemi relativi al mancato subentro di cui sopra, lamenta addebiti errati nella fatturazione e chiede di concordare la data di distacco linee. L'operatore, nelle difese, sostiene di aver ricevuto tale comunicazione via fax in data 23/7/2018 e che, a seguito della gestione della stessa, sono state emesse due note di credito per un importo pari a € 96,52 e si è disposta nota di credito di € 28,52 per fattura in emissione, rimodulando quindi il canone mensile a € 24,95 in quanto il cliente aveva diritto allo sconto sul canone 20MB. L'istante replica che le note di credito si riferiscono solo alle ultime fatture e sono parziali rispetto alla domanda riguardante l'intera fatturazione.

La documentazione allegata, in particolare il preventivo sottoscritto dall'agente e non contestato da Wind Tre, consente di accertare che il costo dei servizi forniti doveva essere di € 115,66/mese Iva inclusa, ossia € 231,32 Iva inclusa a bimestre, così come sostenuto da XXX. Al riguardo occorre precisare che in ordine alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in *outsourcing*, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese. Da ciò discende che la documentazione prodotta dalla società istante (ovvero copia di preventivo trasmesso dall'agente all'odierna ricorrente) può costituire a tutti gli effetti il contenuto economico dell'accordo contrattuale intercorso con Wind Tre. Le fatture allegate, che non comprendono tutte quelle emesse nel corso della vigenza contrattuale, sono di importo superiore. A titolo esemplificativo, la fattura n. 2018T00064813, di € 380,15, che è l'unica per la quale è stata depositata la relativa nota di credito, continua a essere superiore alla cifra preventivata anche dopo la decurtazione della somma portata dalla detta nota di credito n. 9111193202 di € 41,48. Pertanto, in assenza di ulteriori spiegazioni dell'operatore su tale doglianza pur in presenza di contestazione specifica dell'utente, si ritiene sia accoglibile la richiesta di cui al punto 5) di rimborso (n.d.r. ovvero storno, nel caso di fatture non saldate) per l'intero ciclo di fatturazione delle somme eccedenti il costo bimestrale pattuito di € 231,32 IVA compresa.

Riprendendo invece la trattazione del riscontro al reclamo del 11/7/2018, anche prescindendo dalle considerazioni di XXX secondo cui la comunicazione dell'operatore datata 11/8/2018 non è mai pervenuta, la medesima non sarebbe comunque stata satisfattiva perché generica e incompleta. Infatti, in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, sussiste il diritto all'indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle

delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Considerando quindi che il reclamo è pervenuto il 23/7/2018 e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo nell’udienza di conciliazione del 22/10/2018, sono 46 i giorni di ritardo nella risposta (già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera sopracitata, intesi quale termine massimo per la comunicazione dell’esito del reclamo). L’istante ha pertanto diritto alla corresponsione dell’importo di € 115,00 (46 giorni X € 2,5/die) a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo.

La lettera di reclamo sopradetta conteneva altresì la comunicazione di recesso per inadempimento contrattuale relativamente al codice cliente XXX. Pertanto, a far data dal 22/8/2018 (ossia 30 giorni dopo il ricevimento della stessa ex legge 40/2007, come sopra meglio esplicitato) andranno inoltre stornati tutti i costi relativi alla telefonia mobile. Ne consegue che l’operatore, così come chiesto dall’istante al punto 6), dovrà altresì cessare in esenzione spese il codice cliente e ritirare l’eventuale pratica di recupero del credito in relazione alle somme oggetto di storno.

Per quanto riguarda la domanda sub 4) di indennizzo per la perdita delle numerazioni, l’istante sostiene di aver dovuto richiedere il recesso, da cui è conseguita detta perdita, a causa della mancata lavorazione del subentro e per il fatto che le numerazioni non erano migrabili per intestazione differente. Tuttavia, per la disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’articolo 2697 c. c. (“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l’inefficacia di tali fatti, ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto, deve provare i fatti su cui l’eccezione si fonda”), nonché l’interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 13533 del 30 ottobre 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentenze n. 2387/2004, n. 1743/2007, n. 9351/2007, n. 26953/2008, n. 15677/2009 e n. 936/2010) secondo la quale il creditore che agisca per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l’istante non ha dato prova né del fatto che sia stata richiesta la migrazione delle linee ad altro/i operatore/i e che da questo/i sia stata rifiutata, né del numero di anni di utilizzo delle linee telefoniche che è un parametro necessario, ai sensi dell’art. 10 del Regolamento Indennizzi, per effettuare l’eventuale computo dell’indennizzo. La domanda non può quindi essere accolta.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell’equità e, quindi, devono tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell’importo



corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 20, comma 6 del Regolamento, l'importo di € 150,00 a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare le fatture emesse a carico dell'istante successivamente al 10 febbraio 2018 per la quota parte relativa alle numerazioni fisse oggetto del mancato subentro (XXX, XXX, XXX e XXX), compresi i contributi di disattivazione;
- stornare a far data dal 22/8/2018 tutti i costi relativi alla telefonia mobile;
- cessare il codice cliente XXX in esenzione spese e ritirare l'eventuale pratica di recupero del credito in relazione alle somme oggetto di storno;
- rimborsare (ovvero stornare, nel caso di fatture non saldate) per l'intero ciclo di fatturazione le somme eccedenti il costo bimestrale di € 231,32 IVA compresa;
- corrispondere la somma di € 115,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo;
- corrispondere la somma di € 150,00 per spese di procedura.

Rigetta la domanda di indennizzo per perdita delle numerazioni.

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.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, così come previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento.

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.

Torino, 13 settembre 2019

IL PRESIDENTE