

DELIBERA 026/2024/CRL/UD del 26/01/2024
I. Lxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/508307/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di I. Lxxx del 11/03/2022 acquisita con protocollo n. 0086946 del 11/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Lxxxx I., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver subito, in data 10.3.21, la disattivazione della propria linea telefonica. Nello specifico, in data 26.2.21, sarebbe stato contattato da un corriere per concordare la consegna di un modem, che il medesimo non avrebbe mai richiesto e pertanto, rifiutava detta consegna. Il medesimo giorno, l'istante inviava pec all'operatore in cui richiedeva informazioni in merito. In data 10.3.21, si verificava l'interruzione della linea e pertanto, il Sig. Lazzarini provvedeva a contattare il numero 159 che lo informava della sussistenza di una migrazione in corso da Adsl a Fibra, nonostante lo stesso non avesse mai effettuato richiesta od autorizzazione alcuna alla migrazione de quo e così, sempre in data 10.3.21, il medesimo inviava pec al gestore, denunciando l'avvenuta interruzione della linea e la necessità di un immediato ripristino, dal momento che nell'appartamento vivono i suoi genitori che, essendo anziani, hanno necessità di una linea di telefono funzionante. Stando così le cose, l'istante contattava più volte il call center dell'operatore per avere spiegazioni e addivenire ad una soluzione della problematica, ma ciò non avveniva in quanto i sistemi informativi non risultavano essere funzionanti. Per l'effetto, il Sig. Lazzarini si vedeva costretto ad inviare ulteriore pec, in data 15.3.21, che però, non sortiva effetto alcuno, dal momento che la problematica denunciata persisteva. In data 29.6.21 l'istante, considerato che la linea non era utilizzabile e non si riusciva a trovare una soluzione, inviava ancora un'altra pec all'operatore, volta alla cessazione definitiva della linea telefonica ed al rimborso dei canoni emessi da marzo 2021. Pochi giorni dopo, lo stesso veniva contattato dall'operatore che lo informava della possibilità di provvedere all'attivazione dell'Adsl, ma solo con un nuovo numero di telefono. Nonostante il Sig. Lazzarini avesse, seppur mal volentieri, accettato il cambiamento del proprio numero di telefono, non riceveva la copia della registrazione della chiamata per il passaggio da Adsl a Fibra, effettuato nel mese di febbraio 2021. L'utente chiedeva quindi: "...un vostro intervento al fine di ottenere un indennizzo per la condotta lesiva tenuta dall'operatore telefonico ed il danno subito". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dalla parte istante ammontava a complessivi € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente la mancata cessazione dei contratti e lo storno delle fatture senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG,

agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie...La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. In data 25/02/2021 la numerazione xxxxxx era oggetto di una campagna inbound effettuata al fine di migliorare le prestazioni della connessione internet nella quale si proponeva il passaggio dalla tecnologia ULL a Fibra Vula 100 in modalità isoprezzo con invio del modem gratuito, nessuna modifica veniva apportata all'offerta commerciale e contrattuale già attiva e al costo mensile del canone pagato dall'istante...Veniva inoltrato ordine di migrazione verso fibra FTTC della numerazione xxxxxx e inviato all'istante il modem gratuito per consentire la funzionalità dei servizi voce e adsl in accesso Fibra FTTC...In data 26/02/2021 l'istante inviava una pec di richiesta informazioni relative alla migrazione in fibra e al modem speditogli. In data 01/03/2021 l'istante veniva contattato dall'assistenza clienti e gli venivano fornite le informazioni richieste, veniva inoltre inviata una pec di risposta...In data 05/03/2021 la consegna del modem non andava a buon fine a seguito della mancata accettazione da parte dell'istante...In data 16/03/2021 si perfezionava la migrazione in accesso Fibra della numerazione xxxxxx...In data 10 e 15/03/2021 l'istante inviava pec di reclamo per disservizio sulla linea fissa xxxxxx. In data 20/03/2021 le pec di reclamo venivano prese in carico dall'assistenza Tecnica WindTre e veniva accertato che non si trattava di un disservizio tecnico ma che, a seguito della migrazione verso tecnologia Fibra, si rendeva necessario da parte dell'istante l'utilizzo del modem per utilizzare il servizio voce e adsl. L'istante veniva contattato e venivano fornite nuovamente le informazioni necessarie, veniva inviata una pec di risposta di risoluzione disservizio e veniva inoltre emesso nuovo ordine di rispeditura del modem...In data 01/04/2021 risaliva sui sistemi un nuovo KO di consegna apparato con la stessa motivazione precedente di mancata accettazione da parte dell'istante...per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore...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. In data 28/04/2021 WindTre esprimeva che a seguito migrazione verso Fibra l'istante o doveva accettare il modem (le cui spedizione da parte di WindTre erano rimaste invase a seguito mancata accettazione da parte dell'istante) o richiedere cessazione del contratto o migrazione verso altro operatore. In data 29/06/2021 perveniva una pec dall'istante di richiesta di cessazione della numerazione xxxxxx e di rimborso canoni emessi da marzo 2021...In data 30/06/2021 la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti...In data 07/07/2021 l'istante veniva contattato da Wind Tre per una campagna di retention a seguito richiesta di cessazione, gli veniva offerto l'attivazione di un nuovo contratto con nuova numerazione. L'istante accettava l'offerta per l'attivazione di un nuovo contratto e rilasciava consenso vocale (doc. 2 consenso vocale)...In data 07/07/2021 il contratto 1127881272131 relativo alla numerazione xxxxxx veniva cessato in esenzione spese...In data 19/07/2021 veniva attivato il contratto 1532339308401 sulla LNA xxxxxx su richiesta dell'istante...Preme evidenziare che WindTre, nelle more del procedimento di primo grado, a prescindere dalla fondatezza della contestazione, procedeva in ordinario ad emettere le seguenti note di credito a favore

dell'istante per le fatture emesse da marzo 2021 fino alla cessazione del contratto 1127881272131 relativo alla numerazione xxxxxx, il cui rimborso avveniva tramite assegno predisposto in data 13/08/2021 per le ndc 913285997 e 913285236, e in data 08/09/2021 per la ndc 913285996 e la fattura negativa W2122775615 Nota di credito n. 913285997 di € 57,46 • Nota di credito n. 913285236 di € 27,06 • Nota di credito n. 913285996 di € 6,36...La convenuta rappresenta, inoltre, che nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, sta provvedendo ad emettere una lettera di accredito di € 100 a favore dell'istante”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non può essere accolta. Lamenta l'odierno istante l'avvenuta disattivazione da parte di Wind Tre, della propria linea telefonica a seguito del suo rifiuto di prendere in consegna un modem, mai richiesto, per la migrazione da Adsl a Fibra, anche questa mai richiesta. Neanche i numerosi reclami inoltrati al gestore, a seguito di detto stato di cose, sortivano effetto alcuno. Eccepisce parte convenuta in risposta, l'indeterminatezza, la genericità e la carenza probatoria delle domande avverse rispetto ai fatti contestati, nonchè la cessazione della materia del contendere, avendo provveduto con assegno del 13.8.21, nelle more del procedimento innanzi al Corecom, ad emettere delle note di credito per l'importo complessivo di € 90,88, oltre a predisporre, a titolo conciliativo, una lettera di accredito per ulteriori € 100,00, sempre a favore del Sig. Lazzarini, per i canoni emessi da marzo 2021. L'operatore nelle proprie memorie cerca di evidenziare che in data 25.2.21, la numerazione di cui era intestatario l'odierno istante, era oggetto di una campagna inbound effettuata al fine di migliorare le prestazioni della connessione internet, nella quale si proponeva appunto, il passaggio dalla tecnologia Adsl a Fibra, con invio di un modem gratuito, senza nessuna modifica all'offerta commerciale e contrattuale già attiva, sottoscritta dal sig. Lazzarini ed al medesimo costo mensile del canone già corrisposto dallo stesso. Ed in effetti, dalla documentazione presente agli atti ed in particolare, da quanto prodotto da parte convenuta, emerge che Wind Tre nelle comunicazioni intercorse con l'istante, spiega esattamente il motivo della consegna del modem. In data 1.3.21, l'operatore infatti, contatta l'istante, sia tramite call center del servizio clienti, che a mezzo pec, fornendo le informazioni richieste e tentando di spiegare che, in assenza di modem da installare presso la sua abitazione, la linea non avrebbe potuto funzionare. Ciò nonostante, in data 5.3.1, la consegna del modem non andava a buon fine a causa del rifiuto da parte del Sig. Lazzarini di ricevere in consegna il dispositivo de quo. E' così che in data 10.3.21, si verificava l'interruzione della linea a seguito del perfezionamento della migrazione da Adsl a Fibra, alla quale seguivano i due reclami da parte dell'istante: in data 10.3.21 ed in data 15.3.21, ai quali l'operatore, a sua volta, forniva un'ulteriore risposta, rivolta a spiegare che nella fattispecie in questione, non si trattava di un guasto tecnico e pertanto, sempre per andare incontro all'utente, decideva di avviare un nuovo ordine di consegna del modem. Anche stavolta però ed

esattamente in data 1.4.21, l'istante rifiutava nuovamente di accettare il dispositivo de quo. Seguiva un'ulteriore informativa da parte del gestore, in data 28.4.21, con la quale il medesimo precisava che, essendosi perfezionata la migrazione da Adsl a Fibra, l'utente doveva necessariamente scegliere: o di accettare il modem o di richiedere la cessazione del contratto o di decidere per la migrazione ad altro operatore. Risulta evidente agli atti che, in data 29.6.21, l'istante inviava un'altra pec con la quale confermava la volontà di veder cessata la propria numerazione, richiedendo al contempo, il rimborso dei canoni emessi dal mese di marzo 2021. Il 30.6.21, la richiesta veniva subito presa in carico dall'operatore, il quale in data 7.7.21, effettuava un ulteriore tentativo allo scopo di mantenere il proprio cliente, offrendogli il passaggio a Fibra, ma con una nuova numerazione, dal momento che la precedente era oramai cessata su richiesta sempre dell'istante. Stavolta questi, accettava ed in data 19.7.21, veniva attivato il contratto con la nuova numerazione. Tutto quanto sopra esposto e dedotto, risulta chiara la buona fede dell'operatore che più volte, si è adoperato per informare il proprio cliente di un'operazione che, su vasta scala, è stata avviata da numerosi gestori ed è risultata finalizzata essenzialmente al miglioramento delle prestazioni della connessione internet. Nella memoria difensiva di Wind Tre sono inserite le comunicazioni intercorse che provano che l'operatore ha in realtà, fornito risposta ai reclami inoltrati dall'istante. Si ritiene pertanto, destituita di ogni fondamento la richiesta del Sig. Lazzarini di ottenere un indennizzo per la condotta lesiva dell'operatore e per il danno lamentato, dal momento che il danno eventualmente patito dall'utente non è altro che, effettivamente, il risultato della propria condotta. A tale proposito, è assolutamente corretto quanto richiamato dall'operatore nelle proprie memorie, che specifica che "al dovere di informazione di una parte, corrisponde anche l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dello stesso prenderne compiutamente visione". Interviene in merito, la Delibera n.276/13/CONS, che nell'Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, stabilisce espressamente quanto segue: "...per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: 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". La Corte di Cassazione a Sezioni Unite, nella sentenza n.24406 del 21.11.11 ha stabilito che, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma C.c. -applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale- "...il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un

obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". A questo punto, rimane la questione attinente alla richiesta dell'istante di vedersi rimborsati i canoni emessi da marzo 2021. Orbene, da una parte, si evidenzia che il Sig. Lazzarini non indica con precisione l'importo corrispondente ai canoni di cui chiede la restituzione ed inoltre, non si preoccupa neanche di produrre in atti le fatture o comunque la documentazione volta a precisare la propria domanda ed a fornirne una prova fondante della stessa. Dall'altra, nelle memorie difensive dell'operatore, vengono indicate dettagliatamente le note di credito dal medesimo emesse, per un totale di € 90.88, proprio come riconoscimento dei canoni in contestazione ed esattamente: una nota di credito per € 57,46, una nota di credito per € 27,06 ed una nota di credito per € 6,63. Per l'effetto, si ritiene che l'operatore nulla debba restituire all'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. I. Lxxx nei confronti di Wind Tre S.p.A..Si compensano le spese di procedura.

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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini