



Deliberazione n. 1

Del 5 marzo 2025

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO Manfredi Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

MAGGIANO Liana Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXXXX - WIND TRE – PROCEDIMENTO
GU14/701335/2024.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l’istanza dell’utente XXXXXXXXXX del 10/09/2024 acquisita con protocollo n. 0234659 del 10/09/2024;

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:

[...] L'istante era titolare di un contratto Wind Tre relativo all'utenza n. XXXXX0071 per la quale, il 7 agosto 2023, richiese il trasloco presso la nuova abitazione, nell'ambito dello stesso Comune. Nonostante i solleciti e l'intervento dei tecnici, il trasloco non è mai avvenuto. A dicembre 2023, un tecnico Tim, concluse la procedura di trasloco con un KO tecnico definitivo, per mancata autorizzazione da parte del Comune. Su suggerimento di un operatore Wind, il 16.1.2024, l'utente richiese l'attivazione di una linea in outdoor. Anche in questo caso, a seguito dell'installazione della linea, si riscontrò il mancato funzionamento della stessa, pertanto venne cessata con un ulteriore KO tecnico. L'utente inviò due PEC di reclamo contestando il mancato trasloco e la richiesta di rimborso delle fatture emesse durante il periodo di mancato trasloco. La disdetta del numero storico (oggetto di trasloco) venne chiesta il 5.1.2024, nell'attesa che venisse attivato il nuovo contratto, mai attivato. [...]

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

[...] 1) Storno integrale dell'insoluto, con contestuale regolarizzazione contabile ed amministrativa; 2) Rimborso delle fatture relative al periodo di mancato trasloco (settembre, ottobre, novembre, dicembre 2023); 3) Indennizzo per il mancato trasloco dei servizi relativi all'utenza n. XXXX0071, dal 07/08/2023 al 5.1.2024; 4) Indennizzo per la mancata attivazione della linea outdoor relativo al contratto n. 161490441XXXX, dal 16/01/2024; 5) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo [...].

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

1. La numerazione cui sono riferite le odierne contestazioni - XXXX0071

In data 27/12/2022 veniva attivata sui sistemi Wind Tre il contratto n. 15794351XXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXX0071 associata a l'offerta commerciale "Internet 100" con modem acquistato in vendita a rate abbinata della durata di 48 mesi.

Di seguito si riporta il print di sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta che conferma l'attivazione della suddetta linea sulla rete Wind Tre:

Wind Tre dà atto che la linea oggetto di contenzioso risulta disattivata sulla propria rete per disdetta volontaria esercitata dalla parte istante come meglio si vedrà più avanti.

- **Nel merito**
- **2. Ricostruzione della vicenda contrattuale**

Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale.

Rispetto alla contestazione mossa da parte istante preme evidenziare come in data 07/08/2023 tramite PEC parte istante richiedeva il trasloco della linea fissa n. XXXX0071 oggetto di doglianza presso il nuovo indirizzo Via XXXX n. 12 – XXXX), come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta:

A seguito alle verifiche svolte dall'ente preposto e, dopo n. 2 solleciti tecnici effettuati in data 25/09 e 08/11/2023, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta:

la signora XXXXX, opportunamente contattata in data 06/12/2023 sul recapito di rete mobile n. XXXXX1027, veniva debitamente informata che, a causa di motivi tecnici-strutturali la richiesta di trasloco veniva rifiutata a seguito di un KO da parte di Telecom Italia per *“KO per time out OLO a seguito di opere speciali”* come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema della convenuta, e pertanto, non risultava possibile effettuare il trasloco del medesimo contratto ma, si rendeva necessario cessare il vecchio contratto, con cessazione definitiva della relativa numerazione XXXXX0071, attivandone uno nuovo presso il succitato indirizzo.

In data 05/01/2024 perveniva una PEC con richiesta di disattivazione della linea oggetto di doglianza nonché di storno della fatturazione emessa per non aver usufruito del servizio.

La convenuta provvedeva a contattare in data 16/01/2024 la signora XXXX al recapito di rete mobile n. XXXX1027 e, confermando l'operatore l'impossibilità di effettuare il trasloco della linea oggetto di doglianza per motivi tecnici a lui non imputabili, tramite registrazione vocale veniva avviato l'iter di cessazione della linea n. XXXX0071 con relativa perdita della numerazione e attivazione di una nuova linea presso l'indirizzo via XXXXn. 12 – XXXX.

In data 20/01/2024 parte istante a mezzo PEC sollecitava l'attivazione della nuova linea richiedendo il rimborso per l'inutilizzo della stessa. Dalle puntuali verifiche effettuate anche l'ordine di attivazione della nuova linea (LNA) andava in KO con causale *“performance inadeguate”*, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema della convenuta.

In data 05/03/2024 la contestazione di parte istante non risultava evadibile e veniva fornito riscontro scritto all'indirizzo xxxxxxxxxxx@libero.it,

Preme rilevare rispetto alla contestazione avanzata da parte istante circa il mancato trasloco della linea e la richiesta di relativo indennizzo che Wind

Tre non garantisce il trasloco, come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto

Secondo quanto, infatti previsto dall'art.12.2 delle Condizioni generali di contratto: *“Wind Tre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)”*.

La convenuta rappresenta che il mancato trasloco è dipeso da cause non imputabili al gestore telefonico ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni generali di contratto e dalla Carta dei servizi si rappresenta il già citato art. 12.2. dove viene esplicitato non solo *che il trasloco non è garantito ma che esso prevede termini massimi di attivazione di 90 giorni*.

Si rappresenta il già citato art. 12.2. dove viene esplicitato non solo *che il trasloco non è garantito ma che esso prevede termini massimi di attivazione di 90 giorni*.

Inoltre, l'art. 8 della Carta dei Servizi prevede che *“WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.”*

Nel merito si richiamano la Delibera AGCOM n. 28/19/CIR: *“Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza telefonica e dei servizi accessori, la richiesta non può trovare accoglimento, atteso che la società WIND Tre ha comunicato, entro la tempistica dei settanta giorni così come prevista dalle proprie Condizioni di contratto, l'impossibilità tecnica di completare la procedura di trasloco”* (Ex multis. Determina n. 47/23 del Corecom Toscana). Si riporta anche quanto stabilito dal Corecom Abruzzo nella Delibera n. 4/23:

“[...] secondo l’Autorità: “a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti” (delibera Agcom n. 84/14/CIR).”

Si rappresenta altresì che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare *in primis* che qualora l’inadempimento dell’operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all’operatore quest’ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (*ed eventualmente*) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (*cosa non accaduta per l’istante*); con la suddetta delibera l’Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (*cf. par. III.5.2.*), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra - ovvero oneri informativi - in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Preme evidenziare, a mero titolo difensivo, che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall’operatore Wholesale, in questo caso Telecom, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto già richiamate.

Premesso quanto sopra, nessuna richiesta di indennizzo può pertanto configurarsi ai sensi dell’art. 4 Allegato A della Delibera 347/18/CONS.

Sul tema preme richiamare la Determina n. 47/23 del Corecom Toscana intervenuta nei riguardi di WIND TRE S.P.A.: *“Parte istante ha lamentato il mancato trasloco della linea n. 0587 48xxxx, laddove l’operatore ha eccepito l’impossibilità tecnica di portarlo a compimento evidenziando altresì l’assolvimento dei relativi oneri informativi [...]. Per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa".

In virtù di quanto sopra rappresentato, preme evidenziare a mero titolo difensivo che, WindTre in data 28/03/2024 mediante gestione ordinaria provvedeva ad emettere la Nota di Credito n. 55240002XXX dell'importo di euro 211,65 a storno delle rate del modem emesse sulla fattura n. F240411XXX e, nelle more del presente procedimento procedeva a stornare le fatture ad oggi rimaste insolute per un totale di euro 62,79, nonché, tenendo conto della tempistica dei 90 giorni per l'attivazione della linea, a rimborsare la fattura n. F233230XXX mediante accredito a mezzo bonifico bancario in favore della signora XXXXXX sulle coordinate Iban presente in istanza.

N.B.: si comunica a questa Ill.mo Corecom che non è ancora disponibile il n. di CRO del bonifico, pertanto, sarà cura del gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di Definizione.

Il Gestore eccepisce pertanto l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi così come formulati con la presente istanza *per dichiarata cessata materia del contendere.*

Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "*concludente*" del Gestore.

Si precisa anche, che *l'eventuale* fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture

o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo.

Si veda a tal proposito la Delibera n. 93/17/CONS secondo la quale “[...] non risulta accoglibile la richiesta dell'istante [...] inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” e la Delibera del 172/16 che ribadisce che l'eventuale attivazione di un listino errato comporta solo l'eventuale correzione e non anche un indennizzo.”

Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi e/o ristori.

Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società

CONCLUDE

Perché l'Autorità Voglia:

In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4, e ss.mm.ii.

3. Replica dell'Istante

- Si evidenzia che Wind Tre che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato trasloco dell'utenza n. XXXXX0071, oltre alla mancata attivazione della linea outdoor relativo al contratto n. XXXXXXX412770.
- A tal proposito, in opposizione a quanto asserito da Wind Tre, si eccepisce che, qualora sussistano problematiche tecniche di forza maggiore, non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Ma nel caso concreto, Wind non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente. Si evidenzia, infatti, che le comunicazioni di monitoraggio relative all'intervento tecnico, sono tutte successive al deposito del GU5. Inoltre, si specifica che, trattandosi di trasloco del servizio, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo.

Infatti l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." (esclusi artt. 4,5 e 7) È correttamente

escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante il trasloco della linea.

In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936),

Ben diverso il caso del guasto che, vista l'interruzione della sequenza contratto-adempimento, da parte dell'elemento sopravvenuto (disservizio), richiede un facere in capo all'utente (la segnalazione).

Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata:

Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono oggettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalle Associazioni di consumatori." (Pag. 63, paragrafo 1).

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile *ex art. 1218 cod. civ.*, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Si ribadisce l'illegittimità degli addebiti nel periodo di totale disservizio (settembre, ottobre, novembre, dicembre 2023). Gli stessi, infatti, si riferiscono a costi addebitati in assenza di alcuna controprestazione e /o servizio erogato. Dunque, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente. A sostegno di tale tesi si evidenzia che, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "*...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha*

omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati."

Sul punto si riporta delibera n 38/22/CIR "Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, XXX spa, ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati".

Si ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 05/03/2024, precisando, altresì, che la presunta comunicazione richiamata da Wind nella memoria difensiva, è totalmente priva di qualsiasi elemento probatorio relativo all'effettivo invio / consegna della stessa all'utente.

La gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi da parte di Wind è in ogni caso tardiva e non solleva da responsabilità il gestore che sarà comunque tenuto, se ritenuto responsabile, al pagamento degli indennizzi del caso come da delibera in materia.

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

4. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Si evidenzia che, su stessa ammissione della parte istante, il riferimento al deposito di GU 5, come indicato nella memoria di replica, è il risultato di un rifiuto.

Per quanto riguarda lo storno totale dell'insoluto e il rimborso delle fatture relative al periodo di mancato trasloco, Wind Tre ha già provveduto a tutti gli storni richiesti nel procedimento.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzi per il mancato trasloco della linea, non essendo imputabile a Wind Tre, non può trovare accoglimento.

Come rappresentato dall'Operatore il mancato trasloco è dovuto a "KO per time out OLO a seguito di opere speciali" da realizzarsi da parte di un terzo operatore (nel caso specifico TIM SpA), quindi determinato da problematiche tecniche non dipendenti da Wind Tre, come comunicato alla parte istante dalla compagnia.

Inoltre, ai sensi dell'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto che testualmente si riporta: "*Windtre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea...*" e dell'art. 8 della Carta dei Servizi di Windtre che prevede che "*WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e*

WINDTRE BUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.”

Per quanto riguarda l’indennizzo per la mancata attivazione della linea outdoor richiesta in data 15/01/2024, non si ravvisa la responsabilità dell’operatore in quanto l’ordine di attivazione della nuova linea andava in KO, con causale “Performance inadeguate”, la richiesta pertanto non può trovare accoglimento.

Si evidenzia che ai sensi dell’art. 2 comma 1 *“Il Cliente richiede a WINDTRE i Servizi mediante la compilazione dell’allegato modulo datato e sottoscritto, che varrà come Proposta. La Proposta si considera irrevocabile secondo l’art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 (novanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all’attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate: [...] per motivi tecnici o amministrativi che rendono impossibile l’attivazione dei Servizi [...]”* e art. 2 comma 2 *“[...]Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente[...]*” e dell’art. 8 della Carta dei Servizi di Windtre che recita: *“WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell’utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e*

WINDTRE BUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni."

Per quanto riguarda l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, si rileva che tutte le comunicazioni che l'istante ha inviato a Wind Tre sono state regolarmente riscontrate.

In merito alla richiesta specifica di un indennizzo per un ulteriore reclamo del 05/03/2024, come indicato nella replica dell'istante, si evince che tale reclamo non è stato inserito nel fascicolo documentale, e come tale non ne è provata l'esistenza quindi non è indennizzabile; si rileva altresì che in data 05/03/2024 è stata inoltrata una pec dal Servizio Clienti Wind in risposta a una segnalazione inviata dalla Sig.ra XXXXX in data 20/02/2024.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXXXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Dott. Iosè F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)