

DELIBERA N. 118

**XXXXXX XXXXXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/531732/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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;

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.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXX del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187541 del 14/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta quanto segue: «L'utente era titolare di un contratto Wind business, stipulato in data 26 giugno 2020, per servizi di telefonia fissa, internet e centralino in cloud. A seguito di diversi solleciti, soltanto in data 7 settembre 2020, intervenivano i tecnici per l'attivazione dei telefoni fissi che tuttavia non venivano mai installati per problemi tecnici. Gli operatori intervenuti informavano l'utente che avrebbero dovuto sostituire gli apparecchi telefonici da 100 mega con altri da 1 giga per poter procedere all'installazione del servizio. L'utente, suo malgrado, si vedeva costretto ad accettare i telefoni sostitutivi che venivano consegnati soltanto il 13 novembre 2020. Nonostante le numerose richieste di intervento, però, i telefoni consegnati non venivano mai installati, in quanto i tecnici wind non intervenivano più disattendendo i diversi appuntamenti fissati. La linea dati veniva attivata in data 30 settembre 2020, insieme al numero principale (08xxxxxx59) mentre il numero di fax non veniva mai attivato come nemmeno il centralino in cloud con tutti i numeri associati (08xxxxxx00, 08xxxxxx08, 08xxxxxx07, 08xxxxxx24 e 08xxxxxx76). Eppure dal mese di giugno 2020 l'utente riceveva regolarmente tutte le fatture mensili, senza aver mai utilizzato pienamente i servizi sottoscritti. L'utente aveva inviato diffide, tramite il proprio avvocato in data 27.11.2020, 4.12.2020, 15.2.2021, 23.2.2021, 7.4.2021 e 1.6.2021, oltre a varie segnalazioni al call center. Venivano inoltre fatturate due forniture di telefoni mai installati, la prima da 100 mega e la seconda da 1 giga. Telefoni per i quali veniva richiesto il ritiro, mai effettuato. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro. A causa del disservizio non risolto, in data 8 gennaio 2021, l'utente inviava regolare disdetta per giusta causa». Sulla base di tali premesse, chiede: I) indennizzi per mancata attivazione dei servizi di linea fissa sui numeri 08xxxxxx00, 08xxxxxx08, 08xxxxxx07, 08xxxxxx24 e 08xxxxxx76 dal 26.6.2020 fino all'8 gennaio 2021; II) indennizzi per mancata risposta ai reclami; III) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio relativamente ai servizi non prestati.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «In data 22/06/2020 veniva sottoscritto contratto (All.1) relativo oltre all'attivazione di sim e apparti, all'attivazione dell'utenza n. 08xxxxxx59, del fax n. 08xxxxxx87 e di cinque nuove linee. In data 07/09/2020 venivano attivate le nuove cinque linee e precisamente la n. 08xxxxxx00, la n. 08xxxxxx08, la n. 08xxxxxx07, la n. 08xxxxxx24 e la n. 08xxxxxx76

oltre l'attivazione del n. 08xxxxxx59 la cui portabilità avveniva in data 28/09/2020 e del fax 08xxxxxx87 la cui portabilità si completava in data 11/11/2020 [...] Così come tra l'altro confermato dallo stesso istante con segnalazione di febbraio 2021 [...]. In data 27/11/2020 perveniva segnalazione in particolare relativa all'utenza n. 08xxxxxx59 e al fax n. 08xxxxxx87. La convenuta avviava le opportune verifiche all'esito delle quali in merito al ritardo attivazione/migrazione emetteva una nota di credito di € 1950 (all.2) ed inviava mail di conferma. [...] In data 11/01/2021 l'utenza n. 08xxxxxx59 e il fax n. 08xxxxxx87 migravano verso altro gestore. [...] A febbraio 2021 perveniva ulteriore segnalazione con richiesta di disattivazione delle cinque nuove linee la n.08xxxxxx00, la n. 08xxxxxx308, la n. 08xxxxxx07, la n. 08xxxxxx24 e la n. 08xxxxxx76. La convenuta oltre ad inviare conferma di quanto già risposto con precedente mail, [...] predisponendo la disattivazione delle linee suddette che però per un'anomalia tecnica continuavano a fatturare e per la quale la convenuta provvedeva a predisporre i dovuti storni/rimborsi con ndc (all. 3, all.4, all.5, all.6, all.7). Ad oggi è presente un insoluto di €555,43 [...]. Successivamente l'istante inviava ulteriore segnalazione con la quale chiedeva danni per circa €12000 e la convenuta provvedeva ancora una volta a confermare quanto già indicato in precedenza [...]. L'udienza di conciliazione del 21/03/2022 si concludeva con un mancato accordo. Nel merito - Con riferimento all'attivazione del servizio, è opportuno ricordare che l'art 8 della Carta Servizi WINDTRE rubricato "Attivazione del servizio" 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". Inoltre le condizioni di contratto, all'art. 2 Conclusione del contratto e modalità di erogazione dei servizi dispongono quanto segue: "2.1 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." All'art 2.2 viene indicato: "In assenza di accettazione espressa, la Proposta, ai sensi dell'art. 1327 Codice Civile si intende accettata al momento dell'attivazione, in accesso diretto o indiretto alla rete WINDTRE sia in zone coperte dalla rete WINDTRE che fuori copertura, anche di solo una delle due componenti del Servizio (Servizio Voce o Servizio Internet). In particolare, l'attivazione dei Servizi decorre dalla data di notifica della stessa mediante SMS (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna dei Prodotti di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro i 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata... L'art. 12.3.1 inoltre dispone quanto segue: "Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni... il successivo art. 20, in tema di Garanzie offerte da WIND, precisa, altresì, che

sono comunque fatti salvi “i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WIND”. Nel caso di specie l’attivazione delle cinque linee nuove avveniva in data 07/09/2020 e pertanto entro i 90 giorni previsti dalle condizioni di contratto e per l’utenza n. 08xxxxxxx59 e il fax n. 08xxxxxxx87 la convenuta provvedeva ad emettere una nota di credito a rimborso di €1950. A tal proposito si ricorda l’art.2 comma 3 della Delibera 347/18/CONS. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all’art.3. Si richiamano altresì i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcune prove sono state, altresì, fornite dall’attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E’ necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. A tal proposito, la delibera AGCom n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le delibere AGCom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Giova ricordare l’art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Si richiama recentissima determina direttoriale Agcom Fascicolo n. GU14/274756/2020 del 07 ottobre 2020 ha rigettato la richiesta dell’istante: premesso che nel periodo compreso 27/12/19 al 08/01/2020 l’operatore tenuto alla fornitura del servizio era WIND Tre S.p.A., non risulta che l’utente abbia puntualmente reclamato il disservizio, mettendo l’operatore in condizioni di intervenire per risolverlo. Pertanto, fermo restando che, ai sensi dell’articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, ai fini del computo dell’indennizzo per sospensione dei servizi è imprescindibile il reclamo inviato dall’utente all’operatore, in virtù

dell'orientamento costante dell'Autorità alcun indennizzo potrà essere riconosciuto a tale titolo. Al riguardo appare opportuno anche un riferimento alla delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con la quale l'Autorità fa espresso 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". Nessuna violazione può attribuirsi altresì a Wind Tre relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4). A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. L'art. 8 (reclami e segnalazioni) della predetta delibera, in particolare, prevede che: "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.173/07/CONS". La convenuta infatti provvedeva puntualmente a rispondere a mezzo mail oltre al fatto che l'istante veniva informato per *facta concludentia* attraverso la ricezione delle note di credito emesse. Si richiama altresì il secondo comma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi Delibera 347/18/CONS "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, purchè riconducibili al medesimo disservizio". Visto quanto *ut supra* indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la domanda può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. Deve premettersi che non può essere applicato, relativamente alle specifiche doglianze del caso di specie, l'art.2, co. 3, della Delibera 347/18/CONS invocato dalla parte convenuta, poiché l'indennizzo contrattuale già riconosciuto dall'operatore era relativo a distinta questione riguardante la numerazione principale 08xxxxxx59 e il numero di fax n. 08xxxxxx87, non dedotta nella presente istanza. La domanda sub I), di "indennizzi per mancata attivazione dei servizi di linea fissa sui numeri 08xxxxxx00, 08xxxxxx08, 08xxxxxx07, 08xxxxxx24 e 08xxxxxx76 dal 26.6.2020 fino all'8 gennaio 2021", deve trovare riqualificazione. Dalla descrizione in punto di fatto di entrambe le parti, emerge che quella in esame è una fattispecie diversa da quella della mancata attivazione del servizio. Le linee risultano infatti attive sin dal 7 novembre 2020, dunque entro i termini previsti da contratto. Tuttavia l'utente lamenta problematiche tecniche riguardanti gli apparati telefonici forniti il 13 novembre 2020 che gli hanno impedito di usufruire del servizio. La questione, dunque, andrà più propriamente trattata alla stregua di un'interruzione del servizio per motivi tecnici, fattispecie contemplata dall'art. 4 dell'All. A alla Del 347/18/Cons (Regolamento Indennizzi). Ne consegue che il momento iniziale del disservizio da prendere in considerazione è quello della prima segnalazione con cui l'utente informava l'operatore sulla necessità di un intervento al fine di poter usufruire del servizio; tale segnalazione è stata esperita per la prima volta, sulla base di quanto depositato in atti, in data 27 novembre 2020, ed è poi stata reiterata numerose volte. Che l'operatore fosse tenuto all'intervento è dichiarato dalla stessa parte convenuta, che riporta la clausola contrattuale per cui "WIND provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio". Non vi è tuttavia traccia alcuna di intervento né di riscontro alle ripetute doglianze dell'utente. Ne consegue il diritto dell'istante a un indennizzo per malfunzionamento con interruzione della linea da calcolarsi come segue. Dies a quo, come già considerato, a mente dell'art. 13.1 del Regolamento, è da individuarsi nella data del primo reclamo documentato, il 27 novembre 2020. Dies ad quem è da fissarsi nella data di cessazione del rapporto, l'8 gennaio 2021, considerato che il disservizio risulta mai risolto. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 41 giorni. Il parametro di quantificazione da adottare, trattandosi di servizi accessori, è quello di cui al combinato disposto degli artt. 6, co. 4, e 4, co. 3, del Regolamento Indennizzi, ovvero 2,50 euro pro die, da raddoppiarsi a 5,00 euro pro in ragione della tipologia affari del contratto, nel rispetto della previsione di cui all'art. 13, co. 3. Ne deriva un indennizzo di 210,00 euro per ciascuna delle cinque linee interrotte, per un totale di 1.050,00 euro. In accoglimento della domanda sub II), all'istante spetterà altresì indennizzo per omesso riscontro ai reclami ex art 12 del Regolamento, nella misura massima prevista di 300,00 euro, non essendo stata esibita in atti risposta alcuna relativa alle medesime specifiche doglianze de quibus, reiterate in numerose segnalazioni. Considerato il mancato utilizzo del servizio, per le medesime ragioni esposte nell'esame della domanda sub I), in accoglimento della domanda sub III), deve disporsi lo storno, ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento, di tutti gli

importi imputati al consumo e relativi alle numerazioni 08xxxxxx00, 08xxxxxx08, 08xxxxxx07, 08xxxxxx24 e 08xxxxxx76 a partire dalla data della segnalazione del 27 novembre 2020 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento della domanda, Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere alla società istante un indennizzo di 1.350,00 euro (milletrecentocinquanta/00), di cui 1.050,00 euro a titolo di indennizzo per malfunzionamento con interruzione di servizi accessori e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Wind Tre (Very Mobile) è inoltre tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, tutti gli importi imputati al consumo e relativi alle numerazioni 08xxxxxx00, 08xxxxxx08, 08xxxxxx07, 08xxxxxx24 e 08xxxxxx76, a partire dalla data della segnalazione del 27 novembre 2020 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Indennizzi e rimborsi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, mediante compensazione della posizione debitoria e, per il residuo, mediante bonifico bancario su conto corrente intestato alla società istante.

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 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.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco