

DELIBERA N. 42/2024

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/670351/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 28/08/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 22/03/2024 acquisita con protocollo n. 0087004 del 22/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo affari XX/X e X/XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 22 dicembre 2020 è stato attivato il contratto tramite agente, poi risultato irreperibile;
- b) per errori di Wind, l'attivazione della linea dati non è andata a buon fine;
- c) per questo, il 21 gennaio 2020 è stato sottoscritto un nuovo contratto sempre con Wind; quest'ultima tuttavia non ha inviato il modem e pertanto il tecnico intervenuto non ha potuto collegarlo;
- d) una volta recapitato il modem, ha riscontrato l'assenza di connessione e il gestore, nonostante le richieste, non è intervenuto, sino al 24 febbraio 2021;
- e) la linea dati, comunque, non ha mai funzionato regolarmente a causa delle continue disconnessioni del modem;
- f) a causa di ciò, il 2 marzo chiedeva a Tim il cambio di operatore (contratto con Tim del 31.3.2021);
- g) nonostante ciò, Wind ha continuato ad inviare fatture, anche se l'addebito sul conto corrente era stato disattivato, non è stato possibile restituire il modem, nonostante avesse richiesto indicazioni su come fare, ed inoltre sono state ricevute bollette per 12 rate riguardanti il modem D-Link;
- h) il 3 giugno 2021 chiedeva di nuovo di poter restituire il modem ed il blocco di un servizio attivo;
- i) si avvedeva, in particolare, che era stata attivata una sim con numerazione XX-XX, che generava un ulteriore costo mensile e che era rimasta attiva nonostante il passaggio a Tim.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto e storno dell'insoluto;
- II) rimborso di quanto corrisposto;
- III) indennizzo per i disservizi;
- IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica in quanto l'istante lamenta un malfunzionamento del servizio, nonché un'indebita fatturazione, senza nulla specificare nel merito;
- 2) la richiesta di cessazione del contratto è inammissibile in quanto il Corecom non può condannare il gestore ad un facere;
- 3) in data 22/12/2020 la società istante sottoscriveva una proposta di contratto per la portabilità dell'utenza fissa n. 0763374403, con piano tariffario "Super Office One" con l'acquisto in vendita rateizzata dell'apparato modem KIT IAD D-Link DVA-5593z nello scenario Wind Tre OLO Recipient, unitamente alla richiesta di attivazione della SIM n. XX; in data 04/01/2021 veniva attivata la SIM n. XXX con il piano tariffario Super Unlimited;
- 4) in data 07/01/2021 veniva consegnato il modem presso la sede di via Lorenzo Maitani 13, Orvieto, come evidenziato dalla lettera di vettura e dalle schermate CRM;
- 5) in data 18/01/2021 veniva espletata correttamente la portabilità della predetta utenza fissa, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto, come evidenziato dalle schermate di CRM di Wind Tre, che confermano la data di attivazione, e dalle schermate di OLQ (On Line Quesries), piattaforma utilizzata per la comunicazione tra gli operatori per la gestione della NP;
- 6) in data 22/12/2020 la società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. 1516566709215, per la portabilità dell'utenza fissa n. XX nello scenario Wind Tre OLO Recipient e per l'attivazione della SIM n. XX; il 02/01/2021 veniva inserito l'ordine di attivazione n. 1-516567110426 per la portabilità dell'utenza fissa n. XX, nello scenario Wind Tre OLO Recipient, per la quale, in data 04/01/2021, risaliva un esito di ko con la seguente motivazione "Replix da effettuare mancano i codici toponomastici";
- 7) per velocizzare l'attivazione, in data 21/01/2021 la società istante firmava una nuova proposta di contratto n. 1516567110424 per eseguire la portabilità della predetta utenza fissa; il 22/01/2021 veniva pertanto inserito l'ordine di attivazione n. 1-518133729163, per il quale, in pari data risaliva un nuovo esito di ko, in quanto si trattava di ordine di attivazione doppio;
- 8) in data 26/01/2021, Wind Tre provvedeva alla normalizzazione del codice toponomastico, veniva inserito l'ordine di attivazione n. 1- 519197408184 per il quale, in data 18/02/2021 veniva espletata correttamente la portabilità dell'utenza fissa n. 0763342696;
- 9) in data 05/02/2021, ben prima che venisse espletata la portabilità, veniva consegnato il modem presso la sede di Piazza Ascanio Vitozzi 5, Orvieto;
- 10) la SIM n. 3456744377, veniva attivata in data 11/01/2021;
- 11) il data 28/04/2021, l'utenza fissa n. 0763342696 cessava sui sistemi Wind Tre in seguito alla richiesta da parte della società istante di portabilità verso altro operatore; il 30/04/2021, la SIM n. XX cessava sui sistemi Wind Tre in seguito alla richiesta da parte della società istante di portabilità verso altro operatore;

- 12) il 02/05/2021 l'utenza fissa n. 0763374403 cessava sui sistemi Wind Tre in seguito alla richiesta da parte della società istante di portabilità verso altro operatore;
- 13) in seguito alla cessazione delle utenze fisse n. XX, n. XX, e della SIM n. XX, in data 21/05/2021 e in data 20/08/2021, in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali sottoscritte dalla parte istante, Wind Tre emetteva le fatture n. 2021T000519971 e n. 2021T000763546, ove venivano calcolati i costi di abbonamento sino alla data di cessazione delle utenze, le residue rate residue del modem dell'utenza fissa n. 0763342696, dei residui contributi di attivazione delle utenze fisse n. 0763342696, n. XX e della SIM n. XX, e dei contributi di cessazione delle due utenze fisse n. XX e n. XX, calcolati ai sensi della Delibera 487/18/CONS. In riferimento all'addebito delle rate residue del modem relative all'utenza fissa n. 0763374403, Wind Tre ha mantenuto la rateizzazione delle stesse, come da richiesta della parte istante;
- 14) il 03/06/2021 la società istante inviava una PEC nella quale richiedeva il blocco delle ricariche automatiche sulla SIM n. XX e contestava l'addebito delle rate del modem e la richiesta veniva evasa il 09/06/2021;
- 15) il 16/07/2021, in risposta alla predetta dogianza, Wind Tre inviava una PEC di mancato accoglimento del reclamo confermando la correttezza della fatturazione emessa;
- 16) ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, Wind Tre ha predisposto per la propria clientela, la scelta tra offerte comprensive del modem fornito in vendita rateizzata oppure offerte che non prevedevano la fornitura obbligatoria del modem a pagamento. Nel caso specifico, la Piacere Casa di Massimo Ceccantoni, sottoscriveva due contratti che prevedevano la fornitura del modem in vendita rateizzata, come confermato dalla stessa società istante nel formulario della presente istanza di definizione e nelle proposte di contratto sottoscritte. In particolare, l'articolo 7 stabilisce che nel caso di recesso anticipato, il cliente sarà tenuto al pagamento delle rate degli apparati in un'unica soluzione;
- 17) il 15/10/2021, la società istante inviava una nuova PEC nella quale richiedeva la cessazione della SIM n. XX che veniva disattivata in data 15/11/2021 e contestava gli addebiti; il 11/11/2021, in risposta alla dogianza, Wind Tre inviava una PEC di mancato accoglimento del reclamo;
- 18) i contratti sottoscritti dalla società istante per il servizio fisso Super Office One, attivato sulle due utenze n. XX e n. XX, prevedevano un contributo di attivazione di cui la parte istante era a conoscenza e la cui informativa era presente sulla proposta contrattuale sottoscritta e nelle relative Condizioni Generali di Contratto, contributo che viene addebitato in caso di recesso anticipato, addebitando le rate residue;
- 19) per la SIM n. XX, cessata anticipatamente, il contratto Super Unlimited sottoscritto dalla società istante, prevedeva un contributo di attivazione di cui la parte istante era a conoscenza e la cui informativa era presente sulla proposta contrattuale sottoscritta;
- 20) non è mai stato reclamato alcun disservizio né è mai stata inoltrata istanza di procedimento GU5.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che la domanda non è generica ma puntuale; la sottoscrizione del contratto del 21.01.2021 è stata richiesta direttamente da WIND a causa del KO iniziale. Come ben evidenziato da WIND, solo in data 18.02.2021 veniva espletata correttamente la portabilità. Il servizio è stato pessimo sin dall'inizio: all'atto del ricevimento del modem, non c'era connessione ed il servizio è risultato funzionante solo dal 24 febbraio 2021, anche se i problemi sono continuati a causa delle continue disconnessioni del modem; per questi motivi, ha cambiato operatore. Conferma pertanto la contestazione degli addebiti e tutte le richieste come indicate nel formulario.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di genericità dell'istanza formulata dal gestore, in quanto l'istante ha dettagliato la vicenda occorsa sub "Descrizione completa dei fatti", specificando il periodo interessato dalla problematica narrata e le problematiche di connessione internet lamentate.

Sempre in via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere per quanto concerne la richiesta di chiusura del contratto, in quanto, come dichiarato dall'operatore nella propria memoria, non contestato in punto dall'istante, tutte le linee oggetto della presente controversia risultano cessate.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In relazione alla richiesta di storno/rimborso degli addebiti, si evidenzia che, come risulta pacifico fra le parti (memoria difensiva di Windtre e memoria di replica dell'utente), la linea fissa X/XX è stata attivata il 18 febbraio 2021 con offerta Super Office One e la linea mobile XX/XX è stata attivata il 11 gennaio 2021 con offerta Super Unlimited. Con riguardo alla linea fissa citata, le condizioni generali di contratto prodotte dal gestore, prevedono che "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 implichia alcuna responsabilità di Wind Tre S.p.A. nei confronti del Cliente". Dalla disposizione in esame, emerge quindi che il tempo ordinario per l'attivazione del servizio è di 90 giorni e pertanto, anche a voler considerare come dies a quo il 22 dicembre 2020, data di sottoscrizione della proposta, l'attivazione del servizio il 18 febbraio 2021, o anche il 24 febbraio 2021, appare comunque tempestiva.

Per quanto concerne le contestazioni riferite al modem, la documentazione fornita dal gestore agli atti del fascicolo, evidenzia che, a mezzo di corriere DHL, è stato consegnato al cliente il "KIT IAD D-link DVA-5593z" in data 5 febbraio 2021, come risulta dalla ricevuta che è sottoscritta dal ricevente. Il modem, quindi, risulta regolarmente consegnato al cliente.

Sempre il giorno 22 dicembre 2020, veniva sottoscritta una proposta di contratto per la numerazione fissa X/X (piano tariffario Super Office One) e per la linea mobile X/X

(piano tariffario Super Unlimited). Come risulta dalla memoria di Windtre, non contestata in punto dall'istante, la linea fissa predetta veniva regolarmente portata in Wind il 18/1/2021 e la linea mobile era attivata il 4/1/2021. Il 7 gennaio 2021 veniva consegnato il “KIT IAD D-link DVA-5593z”, come risulta da ricevuta sottoscritta dal ricevente in data 8 gennaio 2021.

In ordine, pertanto, all'attivazione dei servizi, alcuna censura può essere mossa all'operatore, che, stando a quanto risulta dalla documentazione offerta agli atti, ha attivato le numerazioni oggetto di contratto ed ha consegnato i relativi modem secondo le tempistiche di cui alle condizioni generali di contratto.

Circa, infine, i disservizi riferiti successivamente all'attivazione del contratto, non risultano agli atti reclami inoltrati al gestore successivamente alla attivazione del servizio: l'unico generico riferimento a “problemi di segnale discontinuo a casa e in ufficio soprattutto” è contenuto in un messaggio scambiato con l'agente di vendita e risale 1 aprile 2021. In punto, si evidenzia che, secondo quanto riferito dallo stesso istante nelle medesima chat, a quella data la linea non faceva più capo a Wind, ma comunque, tal problematica è stata evidenziata all'agente di vendita e non al gestore, nei confronti del quale non risultano nemmeno attivati procedimenti GU5 per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo. Per questi motivi, la richiesta di indennizzo per disservizi non può essere accolta.

Tanto premesso, la fattura n. 2021T000519971 del 21/05/2021 fattura correttamente i canoni dovuti sino alla chiusura del contratto, oltre alle rate del contributo di attivazione, che non appare scontato ma solo rateizzato, oltre alle rate del modem acquistato e regolarmente consegnato. Analogamente, il conto n. 2021T000763546 del 21/07/2021, fattura i canoni di luglio e di agosto della SIM X/X, poi cessata il 15 dicembre 2021, come richiesto via pec dall'istante, oltre alla rata del modem acquistato; stessa cosa a dirsi per la fattura n. 2021T001011889 del 21/09/2021 e n. 2021T001260806 del 21/11/2021. Infine, le fatture nn. 2022F000226703, 2022F000564740, 2022F000903485, 2022T000310791, 2022T000053791, si riferiscono unicamente alle rate dell'apparato, che sono dovute i sensi della delibera Agcom n. 48718/CONS, par. VII, 28 – 33.

Con specifico riferimento ai costi degli apparati, infine, non risulta agli atti alcuna nota inoltrata al gestore con cui il cliente manifestava la volontà di restituire i medesimi.

Per i motivi sopra specificati, pertanto, la richiesta di storno/rimborso degli addebiti non può essere accolta.

In relazione invece alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue.

In data 03/06/2021 la società istante inviava una PEC nella quale richiedeva il blocco delle ricariche automatiche sulla SIM n. XX e contestava l'addebito delle rate del modem. In data 16/07/2021, in risposta alla predetta dogianza, Wind Tre inviava una PEC di mancato accoglimento del reclamo, adducendo di aver effettuato verifiche accurate e confermando la correttezza della fatturazione emessa. Tale riscontro, non appare in linea con quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, sia sotto il profilo delle verifiche effettuate, sia sotto quello della motivazione. Per questi motivi, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo

12 del Regolamento indennizzi e pertanto, considerati i 45 giorni a favore dell'operatore per fornire la risposta, spetta all'istante la somma di euro 300,00, calcolata in ragione di 2,50 euro pro die, a decorrere dal 19 luglio 2021 e considerando quale prima occasione di confronto fra le parti il 22/03/2024, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

In data 15/10/2021, infine, la società istante inviava una nuova PEC con una nuova e diversa contestazione. In particolare, in questa occasione richiedeva la cessazione della SIM n. XX e contestava i costi addebitati per la cessazione anticipata dei servizi.

In data 11/11/2021 la società, in riscontro al reclamo, comunicava di aver effettuato verifiche analizzando la documentazione contrattuale, le offerte attive, traffico e costi, e di non aver riscontrato anomalie. Anche in questo caso, l'operatore rigettava il reclamo senza osservare le modalità di cui all'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in risposta alla doglianza, soprattutto sotto il profilo della motivazione del rigetto. Per questi motivi, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento indennizzi e pertanto, considerati i 45 giorni a favore dell'operatore per fornire la risposta, spetta all'istante la somma di euro 300,00, calcolata in ragione di 2,50 euro pro die, a decorrere dal 29 novembre 2021 e considerando quale prima occasione di confronto fra le parti il 22/03/2024, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata da XX X di XX XX, Piazza XX X 5 - X - X (Terni), l'operatore Windtre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma complessiva di euro 600,00 (seicento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali, dalla data della domanda sino al saldo effettivo.
- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Perugia, 28 agosto 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli