

DELIBERA N. 121/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CUGOLA C//WIND TRE S.P.A.
(GU14/25785/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del sig. Cugola del 18/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante ha dichiarato quanto segue: *“[i]n data 02.11.2017, l’Utente sottoscriveva contratto on line per un servizio di telefonia fissa ed internet ad uso privato, con ritiro del modem presso punto vendita autorizzato. In data 13.11.2017, l’Operatore confermava il servizio, quindi l’Utente si recava presso diversi punti vendita autorizzati per il ritiro del modem, senza successo. In data 16.11.2017, l’Utente diffidava l’Operatore a consegnare il modem entro 7 giorni. Nessun rivenditore, tuttavia, consegnava l’apparecchiatura all’Utente che in questo modo non poteva fruire del servizio. Persistendo l’inadempimento, in quanto il servizio non era mai stato attivato, in data 13.12.2017, l’Utente risolveva il contratto. In data 19.03.2018, l’Operatore comunicava all’Utente il codice per la migrazione”.*

In base a tali premesse l'utente ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione dell'indennizzo l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio *ex art.* 4 comma 1 della delibera n. 73/11/CONS, raddoppiato in base all'art. 3 comma 4 della citata delibera per mancato pagamento automatico dello stesso da parte dell'Operatore: pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo dal 13.11.2017 (giorno di attivazione del servizio) al 19.03.2018 (giorno di avvenuta comunicazione del codice di migrazione) per complessivi 126 giorni;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo *ex art.* 7 della delibera n. 73/11/CONS per omessa o ritardata portabilità del numero, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo dal 13.12.2017 (comunicazione della risoluzione per inadempimento) al 19.03.2018 (avvenuta migrazione), per 96 giorni per complessivi euro 960,00;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, quindi considerando che la prima PEC di reclamo è del 16/11/17 e che l'operatore non ha mai dato riscontro, i giorni da considerare partono dal 31/12/17 (16/11/17+45 giorni) quantomeno al 19/03/18, data di comunicazione del codice di migrazione ovvero gg 78;
- iv. lo storno delle fatture indebitamente emesse.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *“[i]n data 02.11.2017 viene inoltrato a sistema un ordine di attivazione FIBRA VULA, da canale 155.it, completato per la componente FIBRA in data 13/11/2017, ma in provisioning per la componente CPE (modem) a causa di sopraggiunti KO «Il cliente non ha ritirato il seriale» pervenuti in data 19/11/2017 in data 04/01/2018 e in data 15/02/2018. In data 14/12/17 parte istante, tramite PEC, dichiarava di non essere più interessato al contratto e chiedeva quindi il codice di migrazione per poter migrare verso Fastweb; pertanto, in pari data 27/12/17 veniva aperto*

ratt di richiesta normalizzazione chiusura ordine di attivazione rimasto in stato inviato in quanto il cliente aveva manifestato la volontà di interrompere l'attivazione e migrare verso altro operatore. In data 21.03.2018 con una nota ex art 5 inviata dalla convenuta al CORECOM Veneto e altresì alla controparte, si rappresentava quanto segue: «in ordine all'attivazione dell'utenza su accesso FIBRA WIND con OLO di provenienza Telecom, si rappresenta che il relativo ordine, ..., inserito in data 02/11/2017, è stato regolarmente completato per la componente FIBRA in data 13/11/2017, tuttavia per la componente apparato è stato chiuso in data 27/12/2017 a seguito dei KO pervenuti per mancato ritiro da parte del cliente dell'apparato e della successiva volontà di rinuncia all'attivazione espressa dall'istante. Posto quanto sopra, si comunica che in data 19/03/2018 l'Istante, contattato dall'ente di competenza, ha confermato la rinuncia all'attivazione: si è pertanto provveduto a fornire il codice di migrazione ... La linea migrava in data 14 maggio 2018. In merito L'art 12.3 Attivazione del Servizio WIND come Operatore Unico - Linee già attive al punto 1 statuisce: "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 ... come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2.

Nelle more della controversia la convenuta ha già provveduto a stornate i conti telefonici.

L'operatore eccepisce che nel formulario GU14 l'utente avanza richieste difformi da quelle dell'UG; pertanto, le richieste si presentano come inammissibili secondo quanto disposto dall'art. 14 della delibera n. 203/18/CONS, in quanto non previamente formulate in sede del tentativo obbligatorio di conciliazione, principio chiarito dall'Autorità in molteplici proprie delibere, *ex plurimis* del. n. 163/16/CIR e n. 69/16/CIR. Con UG l'Utente chiedeva unicamente che venisse dichiarata la risoluzione del contratto per inadempimento senza addebiti o penali oltre alla indicazione del codice di migrazione per migrare verso altro operatore, nonchè genericamente indennizzi e/o risarcimento del danno.

Con riferimento alla richiesta di risarcimento danni, infine, l'operatore eccepisce l'inammissibilità della suddetta richiesta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Si prende atto dell'emissione delle note di credito come richiesto dall'utente, della risoluzione contrattuale e dell'avvenuta migrazione, prima del deposito dell'GU14 in data 03.10.2018.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. per ritardata attivazione dei servizi di telefonia e internet, *ex art. 4, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS*, la stessa non può essere accolta in quanto, in base alle Condizioni di contratto, WIND Tre si riserva un tempo di attivazione pari a 90 giorni, pertanto, tenuto conto che la richiesta di attivazione risale al 3 novembre 2017 e che in data 13 dicembre 2017, l'istante ha richiesto la risoluzione del contratto manifestando di non essere più interessato all'attivazione dei servizi, si ritiene che alcuna responsabilità per ritardo possa essere addebitata all'operatore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., per omessa o ritardata portabilità del numero, *ex art. 7 della delibera n. 347/18/CONS*, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella comunicazione del codice di migrazione non può essere imputata all'operatore *donating*, trattandosi di un dato a disposizione del cliente, essendo presente sulle fatture. Del resto, dalla documentazione acquisita, è stato possibile rilevare che l'istante nel mese di dicembre ha richiesto la risoluzione del contratto comunicando che avrebbe proceduto alla migrazione verso altro gestore, mancano agli atti reclami volti a contestare la mancata fornitura del codice di migrazione e le relative difficoltà nel procedere al cambio di gestore. Nel caso di specie, non è possibile individuare le motivazioni per le quali la risoluzione sia avvenuta il 13 dicembre 2017 mentre la migrazione è stata richiesta soltanto il 19 marzo 2018.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, *ex art. 12 della delibera n. 347/18/CONS*, si prende atto che l'utente ha proposto reclamo in data 16.11.2017. In base alla Carta dei Servizi, l'operatore avrebbe dovuto evadere il reclamo in 45 giorni, tuttavia in data 13.12.2017, l'utente ha comunicato la risoluzione contrattuale per inadempimento, rinunciando di fatto alla richiesta di consegna dell'apparecchiatura, pertanto, alcun indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo risulta configurabile nel caso di specie.

Infine, con riferimento alla richiesta volta allo storno delle fatture insolute, la società WIND Tre, nelle more della controversia la convenuta ha già provveduto a stornate i conti telefonici.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Cugola nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi