

DELIBERA N. 7/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SALTAS / WIND TRE SPA
(GU14/53337/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”.

VISTA l'istanza della sig.ra Saltas, del 03/12/2018, avente numero di protocollo 0215631;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella memoria introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, dichiara di aver stipulato un contratto con l'operatore Wind Tre S.p.A. avente offerta denominata “*3Fiber 200 Mega*” (comprensiva di servizi voce e *internet*), con il quale richiedeva la *number portability* (NP) dall'operatore Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A.

Al riguardo, l'utente specifica che: in data 31 gennaio 2018 sottoscriveva regolarmente il contratto per l'attivazione dei servizi; in data 13 febbraio 2018 gli veniva consegnato un *modem* per la fruizione dei relativi servizi con addebito dei relativi costi; in data 24 febbraio 2018 Wind Tre provvedeva a inviare un SMS con cui comunicava l'attivazione dei servizi; il subentro veniva confermato anche dalle fatture successive; tuttavia, a partire dal 24 febbraio 2018, data dell'avvenuto subentro, riscontrava l'assoluta mancanza dei servizi voce e *internet*; in data 27 aprile 2018, l'istante provvedeva quindi a contestare detti disservizi mediante formale reclamo scritto, inviato a mezzo di raccomandata A/R; ciò nonostante, vista la perdurante sospensione dei servizi, esperiva recesso contrattuale in data 20 giugno 2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i.* Indennizzo per sospensione dei servizi voce e *internet*, dal 24 febbraio 2018 al 20 giugno 2018;
- ii.* Indennizzo per mancata risposta ai reclami, dal 9 giugno 2018 a oggi;
- iii.* Ripetizione delle somme corrisposte e non dovute in riferimento al periodo del disservizio;
- iv.* Annullamento di eventuali morosità pendenti;
- v.* Rimborso per spese di procedura e assistenza.

2. Posizione dell'operatore

In via preliminare, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità della domanda avversaria ai sensi dell'art. 20, comma 4 della delibera n. 203/18/CONS.

Inoltre, Wind eccepisce l'inammissibilità dell'istanza poiché formulata in modo così generico da non fornire neppure gli elementi minimi indispensabili per l'esercizio del diritto di difesa dell'operatore.

Nel merito l'operatore Wind asserisce che in data 31 gennaio 2018 l'utente sottoscriveva un contratto, con opzione "3 Fibra 200 mega". Successivamente, in data 14 febbraio 2018, Wind provvedeva a consegnare il *modem*. L'ordine veniva completato in data 28 febbraio 2018.

Quanto alle richieste di indennizzo formulate dall'istante, Wind ha evidenziato quanto segue: a) in data 1° marzo 2018, l'istante apriva una segnalazione avente numero id 1-416775610999 e il servizio tecnico, dopo aver svolto le verifiche sulla linea, non riscontrava alcuna anomalia; b) in data 30 aprile riceveva un reclamo, non accolto, con cui l'utente lamentava il mancato funzionamento dei servizi e che detto reclamo è stato gestito in data 17 maggio 2018, nel rispetto delle tempistiche della *Carta dei servizi*; c) in data 21 giugno 2018, perveniva un reclamo, da parte dell'Associazione consumatori, con il quale si rappresentava che l'istante chiedeva il recesso dal contratto senza costi; d) dopo aver gestito il reclamo, l'operatore decideva di non accoglierlo per non aver riscontrato guasti sulla linea; e) l'operatore ha provveduto alla cessazione del contratto senza rientro in Tim, come da richiesta dall'istante e ciò nonostante, Wind ha comunque provveduto a riconoscere l'importo di euro 1,63 a titolo di indennizzo per ritardo nella lavorazione della disdetta, come storno parziale della fattura n. W1814378033.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito riportate.

In via preliminare, va disattesa l'eccezione relativa alla improcedibilità dell'istanza di definizione sollevata dall'operatore Wind Tre, secondo la quale le richieste formulate da parte istante non rientrerebbero nella competenza dell'Autorità. Tale eccezione appare *ictu oculi* infondata e meramente dilatoria, poiché l'istanza è invece conforme proprio a quanto previsto dall'art. 20, co. 4 del *Regolamento*, secondo il quale il provvedimento che definisce la controversia può prevedere il rimborso di somme risultate non dovute, nonché la corresponsione degli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Analogamente, l'eccezione di genericità dell'istanza appare tuzioristica e, pertanto, non merita accoglimento in questa sede.

Passando al merito della controversia, la richiesta di cui al punto *sub i*) non merita accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. Occorre premettere che dalle evidenze probatorie appare incontestato che l'istante abbia richiesto la *number portability* (NP) del proprio numero dal precedente gestore *donating* all'operatore Wind Tre *recipient*, dopo aver sottoscritto una offerta commerciale in data 31 gennaio 2018. Nonostante l'avvenuto subentro, in data 24.02.2018, l'utente ha dimostrato con vari reclami – allegati al corredo istruttorio – di aver contestato più volte all'operatore l'assenza dei servizi voce e *internet* (dagli atti risulta che il 01.03.2018 l'istante contattava il Servizio Clienti e contestualmente veniva aperta la segnalazione avente numero “id 1-416775610999”; in data 27.04.2018 la parte inviava nuovo formale reclamo; in data 21.06.2018 l'operatore riceveva nuovo reclamo). Tuttavia, la gestione del primo reclamo, di cui è stata data evidenza tramite la schermata allegata dall'operatore recante data 2 marzo, dimostra come già in quella data l'istante dichiarò di essersi rivolto ad altro operatore per la fornitura dei servizi medesimi. Pertanto, già nel breve lasso di tempo compreso nel periodo 24 febbraio – 1° marzo parte istante aveva deciso di non usufruire dei servizi offerti da Wind. Invero, anche il reclamo datato 27 aprile contiene l'affermazione, sottoscritta dalla stessa istante, in base alla quale la medesima aveva ritenuto opportuno rivolgersi ad altro gestore. Circostanza confermata dal fatto che le fatture presenti agli atti non recano importi per consumo di traffico, ma soltanto relativamente al costo del canone, come confermato da parte istante nelle proprie repliche. Il disinteresse di parte istante ha trovato poi riscontro nel formale recesso esercitato in data 20 giugno. Pertanto è evidente che l'istante, sin dai primi giorni di attivazione dei servizi, non aveva più intenzione di usufruire dei medesimi. Vista la carenza di interesse del cliente alla fruizione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A., manifestata sin dal sorgere del rapporto contrattuale, la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione degli stessi non merita accoglimento.

La richiesta dell'utente *sub ii*), invece, merita accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. Dagli atti risulta che l'operatore non abbia provveduto a fornire una risposta scritta né adeguatamente motivata, avendo allegato agli atti semplici schermate. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Né risulta che l'operatore abbia assunto una condotta tesa a risolvere il disservizio prontamente segnalato dall'utente tramite i numerosi reclami. Pertanto, l'operatore, in base all'art. 12 *Regolamento sugli indennizzi*, è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari all'importo di euro 2,50 per 106 giorni, calcolato per il periodo compreso dal 27 aprile 2018 al 25 settembre 2018, data dell'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente, dal quale vanno detratti 45 giorni, termine massimo entro il quale l'operatore è tenuto a fornire

risposta al reclamo in base alla carta dei servizi Wind, per l'importo complessivo di euro 265,00.

Le richieste *sub* iii) e *sub* iv) possono essere accolte con riferimento alla fatturazione successiva alla data di invio di formale recesso. Pertanto va disposto il rimborso e/o lo storno integrale delle fatture emesse limitatamente a tale periodo, comprese le eventuali morosità, qualora non già avvenuto, eccezion fatta per i costi del *modem* fornito da Wind, la cui consegna al destinatario dagli atti risulta incontestata ma di cui non vi è evidenza della restituzione, con eccezione del costo di disattivazione, pari a euro 65,00, presente nell'ultima fattura n. W1814378033.

La richiesta *sub* v), concernente il riconoscimento del rimborso delle spese procedura, non merita accoglimento, in ragione della gratuità della procedura e della mancata allegazione della prova di eventuali costi sostenuti da parte istante.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra Saltas.
2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta al pagamento in favore di parte istante, a mezzo bonifico bancario o assegno, dei seguenti importi maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - i. euro 265,00 (duecentosessantacinque//00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, al rimborso e/o allo storno integrale delle fatture emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso, qualora non già avvenuto, e alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente in esenzione spese.
4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.

6. 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.

Roma, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone