



DELIBERA N. 36/2021



### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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 l’istanza di  del 16/12/2019 acquisita con protocollo n. 0541450 del 16/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

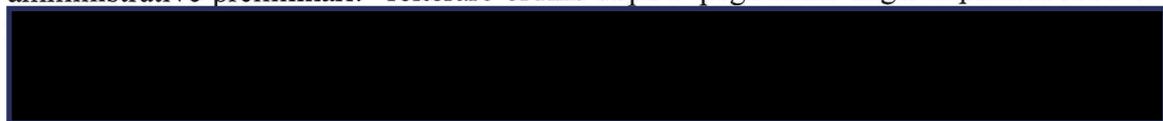
In data 07 gennaio 2020 l’utente sottoscriveva il contratto num.  che prevedeva il passaggio da Vodafone a Tim, come cliente business. Dopo una lunga attesa e le numerose segnalazioni al servizio clienti Tim, constatava, da un accesso al portale, che solamente in data 29 gennaio 2020 veniva attivato il contratto sottoscritto. Purtroppo, il servizio non è mai stato perfezionato infatti non era stato impostato il piano tariffario



oggetto del contratto, la linea non era ancora abilitata al traffico in 4G, non funziona il servizio dati internet, vi erano continui cali di segnale e non era stato ancora attivato il servizio "Lo Sai di Tim". L'utente segnalava ripetutamente all'ufficio reclami, purtroppo senza esito. In data 15 febbraio, perdurando il malfunzionamento della linea che doveva essere utilizzata per l'attività lavorativa, era costretto a cambiare nuovamente gestore, sottoscrivendo un contratto meno conveniente. Ulteriore circostanza è che sono stati trattenuti immotivatamente 16€ di credito telefonico al momento del passaggio ad altro gestore. Richieste: Indennizzo Euro 180,00 (così come previsto dalla Carta dei servizi di Tim) per 27 giorni lavorativi di disservizio e mancata attivazione dell'offerta e della rete internet. Risarcimento Euro 360,00 pari al doppio dell'importo dell'indennizzo. Euro 16,00# credito telefonico non restituito al momento del passaggio ad altro operatore. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 556.0

## 2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si contesta la richiesta di indennizzo che, così come formalizzata e quantificata, si identifica con una richiesta di risarcimento danni che non può essere formulata in questa sede. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce infatti che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede. All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. In data 16 novembre 2018 l'istante sottoscriveva una proposta di contratto per l'attivazione di un numero di rete fissa La richiesta non aveva esito positivo poiché l'utente non superava le verifiche amministrative preliminari: "reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e



documentazione risulta incompleta, si richiede a reitro di allegare seguente documentazione: documento d'identità del referente legale, Pdc firmata con ps coerenti a quelli inseriti nell'ordine. Occorre email da PEC Cliente oppure compilazione modulo M2 per conferma indirizzo di spedizione merce/provisioning 533080548 554162791 non presente in visura." In data 06 febbraio 2019 perveniva pec di reclamo con cui veniva

sollecitata l'attivazione della rete fissa e veniva richiesto risarcimento del danno. Il legale veniva contattato ed informato telefonicamente e in forma scritta delle motivazioni ostative all'attivazione, il cui ordine non era stato possibile reiterare poiché l'istante non aveva provveduto a quanto richiesto (Allegato 1) Nel procedimento in corso l'istante contesta alla scrivente convenuta la mancata attivazione della rete fissa. Orbene non è stato possibile procedere all'attivazione del servizio poiché l'istante non ha superato le verifiche amministrative preliminari al perfezionamento del contratto. Le condizioni generali di contratto prevedono infatti che "il Cliente richiede a Wind i Servizi, con la compilazione e sottoscrizione della Proposta. La Proposta si considera irrevocabile, secondo l'art. 1329 cod. civ, per il periodo di venti giorni dal momento della sua ricezione da parte di Wind. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a Wind il diritto di assumere eventuali informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente"(art. 2.1 Proposta del Cliente). Il perfezionamento avviene "nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero consegna l'Apparecchiatura ovvero attiva il Servizio..... Wind si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente: - non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; - risulti civilmente incapace; - sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind; - non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6; - risulti iscritto nell'elenco dei protesti; - sia assoggettato a procedure concorsuali; - non risulti titolare del Contratto con l'attuale operatore di accesso relativamente alla linea oggetto del presente Contratto, fatto salvo l'eventuale successivo subentro. Wind può subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo del Servizio e/o a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro Contratto con Wind, l'accettazione della Proposta è subordinata al previo adempimento del Contratto precedente. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind oppure per cause imputabili al Cliente, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, Wind provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto" (art. 2.2 Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto). L'operatore si riserva quindi di subordinare l'attivazione del contratto al possesso di requisiti minimi di affidabilità individuati attraverso l'analisi di dati, già in possesso della convenuta, con finalità di prevenzione, tutela del credito e controllo del rischio di insolvenza. Nel caso de quo tale verifica preventiva non ha avuto esito positivo ai sensi dell'art. 2.2 delle condizioni generali di contratto, poiché l'istante era insolvente in relazione ad un contratto Tre avente codice cliente 9450942. E' infatti tuttora presente a suo carico una morosità di €309,91, per il quale l'istante non ha inviato copia del pagamento, corredata dalla documentazione integrativa richiesta. Conclude Perché l'Autorità Voglia nel merito, rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute



indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste così come formulate dall'istante vengono rigettate per la mancata attivazione della linea fissa, non sussistendo in capo alla parte convenuta l'obbligo di perfezionare il contratto con l'utente in presenza di motivi ostativi. In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto che dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione allegata dalla parte convenuta, vengono forniti i relativi riscontri all'istante.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza del 16/12/2019 presentata dall'utente nei confronti della Wind Tre Spa per le motivazioni di cui in premessa.
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 atto.

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

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

Visto: Il Dirigente ad interim  
Dott. Alfredo Aurilio