

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 35 del 3 luglio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 3 luglio 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

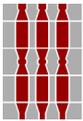
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 28 novembre 2017 (prot. n. XXX/2017) con la quale XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 18 aprile 2017 concludeva un contratto con l'operatore Wind Tre per l'attivazione di una nuova linea e del servizio adsl;
- b) nei giorni successivi veniva contattata telefonicamente al numero indicato nel contratto, in tale circostanza veniva fissato un appuntamento per il giorno 11 maggio 2017, ma nessuno si presentava;
- c) nel sito della Wind risultava impossibile controllare lo “stato di attivazione”;
- d) il 15 maggio 2017, contattata per fissare un altro appuntamento, chiedeva che lo stesso fosse fissato con comunicazione scritta e non verbalmente;
- e) in data 9 luglio 2017 inviava reclamo via pec in cui chiedeva un risarcimento;
- f) il 26 luglio 2017 riceveva un sms che informava che il ritardo nell'attivazione era imputabile ai servizi di rete forniti da Telecom;
- g) il 9 agosto 2017 un sms comunicava che sarebbe stata contattata per ulteriori informazioni, utili all'attivazione del servizio;
- h) in data 11 agosto 2017 Wind Tre comunicava che il risarcimento del danno non era dovuto;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- i) con altra telefonata veniva fissato un nuovo appuntamento per l'8 settembre 2017, ma anche in questo caso l'appuntamento non veniva rispettato;
- l) il 17 novembre 2017 presentava istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo;
- m) il 27 novembre 2017 riceveva sms con richiesta di pagamento di euro 60,00 ai fini dell'attivazione del servizio, ma nel contratto sottoscritto non era previsto alcun importo da corrispondere a tale scopo;
- n) in data 4 dicembre 2017 riceveva sms in cui si comunicava che, per motivi di ordine tecnico, l'attivazione non era andata a buon fine e che una nuova attivazione era già in corso e si sarebbe completata in circa 20 giorni;
- o) il 20 dicembre 2017 l'operatore contattava l'istante e la informava che la richiesta di attivazione era bloccata a causa del mancato pagamento dei costi di attivazione; parallelamente, nella stessa giornata, riceveva un sms nel quale si comunicava che l'offerta era in corso di attivazione;
- p) il 28 dicembre 2017 il gestore informava dell'arrivo di un tecnico il giorno 8 gennaio 2018; in tale occasione, il tecnico riscontrava l'impossibilità di procedere all'attivazione, stante la distanza dalla centralina;
- q) il 17 gennaio 2018 l'operatore chiedeva di fissare un appuntamento per l'allaccio della linea telefonica;
- r) il 19 gennaio 2018 veniva informata che la linea non poteva essere attivata da Wind Tre per problemi di saturazione;
- s) con sms del 20 gennaio 2018 l'operatore comunicava l'annullamento dell'attivazione come da domanda dell'istante e richiedeva il modem, anche se, in realtà, nessuna richiesta di annullamento era stata presentata né alcun modem era stato consegnato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) euro 7,50 al giorno per mancata attivazione del servizio voce
- II) euro 7,50 al giorno per mancata attivazione del servizio adsl;
- III) 1 euro al giorno per mancata consegna del modem;
- IV) 1 euro al giorno per mancata risposta alla pec del 9 luglio 2017;
- V) 1 euro al giorno per mancata risposta scritta alla richiesta del 15 maggio 2018;
- VI) 1 euro al giorno per mancata risposta scritta alla richiesta del 20 dicembre 2017;
- VII) 7,50 euro al giorno per affermazioni non veritiere e non avere comunicato l'impedimento reale dell'attivazione delle linee;
- VIII) euro 600,00 per presidio e spese varie.

2. La posizione dell'operatore



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

- a) il contratto per l'attivazione di una nuova utenza è stato sottoscritto il 18 aprile 2017 e il 6 giugno l'attivazione non si è perfezionata per "richiesta rifiutata da TI: ko per cliente irreperibile in fase di appuntamento"; veniva inoltrato poi nuovo ordine di attivazione;
- b) in data 9 luglio 2017 perveniva un reclamo a mezzo pec cui veniva data risposta;
- c) il 2 agosto 2017 l'ordine di attivazione non si perfezionava per sopraggiunto ko con motivazione "richiesta rifiutata da TI: Olo donating voce; Olo donating ads". Veniva inoltrato nuovo ordine di attivazione. Altro ordine veniva rifiutato in data 8 settembre 2017, a mezzo sms, Wind informava l'istante;
- d) in risposta al provvedimento temporaneo, Wind comunicava che l'ordine di attivazione aveva ricevuto un KO a causa di un insoluto di euro 50,65;
- e) il 20 dicembre veniva contattata la cliente e si comunicava che, in via eccezionale, era stato annullato il pagamento della FEE ed era stato inserito un nuovo ordine;
- f) la cliente, avvertita con sms, non si è mai resa reperibile;
- g) l'attivazione non si è completata per KO non imputabili all'operatore, la carta Wind prevede un tempo di attivazione di 70 giorni ma non in caso di eccezionale difficoltà tecnica;
- h) il contatto telefonico assolve l'onere informativo incombente sulla compagnia telefonica.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie richieste e specifica che si è sempre resa disponibile agli appuntamenti fissati dall'operatore, appuntamenti non rispettati da quest'ultimo. Per quanto riguarda l'insoluto, trattasi di spese non previste nel contratto.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Preliminarmente si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, essendo limitato a storni/rimborsi ed indennizzi. Pertanto la domanda di cui al punto VIII) non può essere trattata, restando comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Le domande di cui ai punti III) e VII) non saranno oggetto di trattazione in quanto le richieste non sono riconducibili ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi.

Passando al merito, le altre richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per le motivazioni di seguito esplicitate.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e adsl a fronte di un contratto sottoscritto in data 18/04/2017, data pacifica tra le parti. L'Art. 2.1 della Carta servizi Wind prevede un tempo di attivazione di 70 giorni solari, pertanto l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro il 27 giugno 2017, evenienza pacificamente non verificatasi.

Dal corredo documentale in atti, non risulta provato che il gestore ha posto in essere ogni attività necessaria per garantire all'utente l'attivazione dei servizi richiesti. In tal senso ha più volte statuito l'Autorità, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditoredeve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento" (Agcom 79/14/CIR).

Parimenti, si ritiene che l'operatore non abbia adeguatamente assolto ai propri oneri informativi, in quanto le informazioni rimesse alla cliente appaiono contraddittorie e non univoche, e pertanto non idonee a rendere edotta l'odierna istante della reale situazione concernente la sua richiesta di attivazione. A questo proposito, a titolo esemplificativo, si evidenzia che nel messaggio (SMS) del 26/7/2017 si comunica un ritardo nell'attivazione per motivi legati alla rete Telecom, il successivo 9 agosto si parla genericamente della necessità di "ulteriori informazioni" che il cliente avrebbe dovuto rendere, l'8 settembre l'operatore comunica all'utente l'impossibilità di attivare il servizio per motivi tecnici, salvo poi il 4 dicembre dichiarare che è possibile attivare il servizio e che la nuova richiesta di attivazione si sarebbe completata in circa 20 giorni e, il successivo 20 dicembre, affermare "stiamo attivando la tua offerta!". Anche nella mail indirizzata al Corecom il 4 dicembre, in esito all'emanazione del Provvedimento temporaneo, Wind dichiara che "in pendenza della presente procedura si è provveduto a forzare i sistemi e ad inserire ordine di attivazione 1-395052734049 per il quale seguiremo il corretto espletamento". Infine, il 20 gennaio 2018, il gestore ha riferito, sempre tramite SMS, di aver annullato l'attivazione del servizio, come da richiesta della cliente. Tale circostanza, adottata dall'operatore ma disconosciuta dall'istante, non risulta suffragata da alcuna allegazione, non avendo l'operatore depositato alcuna richiesta in tal senso da parte della cliente. In relazione poi agli asseriti, numerosi, tentativi di contatto, non si comprende il motivo per cui, nonostante nella richiesta di attivazione l'istante avesse indicato un solo recapito telefonico (377 6892016), detti tentativi di contatto sono stati effettuati anche ad una serie di altri numeri che l'istante, nei propri scritti, non riconosce in alcun modo (si veda, a conforto, Agcom, delibera n. 4/18/CIR).

La contraddittorietà delle allegazioni del gestore appaiono ancora più evidenti laddove si consideri che, da un lato, Wind ha collegato la mancata attivazione a motivi di natura amministrativa (mancato versamento di una somma "prevista per l'attivazione del servizio" - cfr.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

nota dell'operatore del 27 novembre 2017 -, somma della cui debenza, peraltro, non si dà evidenza nella documentazione contrattuale), dall'altro la riconduce ad impedimenti di natura tecnica.

In generale, pertanto, alla luce di quanto precede, tenuto conto soprattutto della caoticità e incoerenza delle informazioni fornite alla cliente, si ritiene che l'operatore non abbia tenuto un comportamento improntato a buona fede e correttezza, secondo quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore (tra le altre, Agcom, delibera n. 29/16/CIR).

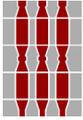
In conseguenza di quanto sopra, l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Parimenti, l'omessa attivazione del servizio Adsl, in assenza di allegazioni riferite ad elementi che esimano da responsabilità, nel suddetto periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo, da computarsi con medesima parametrizzazione. L'indennizzo va calcolato per il periodo che intercorre tra il 27 giugno 2017 (considerati i 70 giorni che l'operatore ha a disposizione per perfezionare l'attivazione) e l'8 gennaio 2018, data riferita dalla cliente, in cui il tecnico incaricato ha informato l'istante dell'impossibilità di procedere all'attivazione per problemi tecnici.

Fatti i conti (euro 7,50 X 2 servizi X 195 giorni), spetta all'istante un indennizzo di euro 2925 (duemilanovecentoventicinque).

Non è dovuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 9 luglio 2017 in quanto lo stesso è stato riscontrato nei termini con mail del 11 agosto 2017, mail che, peraltro, l'istante stessa, nei propri scritti difensivi, dichiara di aver ricevuto.

Non sono, infine, dovuti gli indennizzi di cui ai punti V) e VI), in quanto le richieste in oggetto non integrano la fattispecie del reclamo né possono essere ricondotte ad altra fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 2925,00 (duemilanovecentoventicinque) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100/00 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)