

DELIBERA N. 62 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/177904/2019)**

Il Corecom Piemonte

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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. 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 “*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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0401310 del 23/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "In data 29/09/2019 richiedo l'attivazione di una nuova linea Super Fibra 3 presso un centro autorizzato Wind Tre. Il negozio verifica che la zona sia coperta dal servizio, mi assicura che avrei avuto la linea in una tempistica massima di 15 giorni e mi rilascia quello che sarebbe stato il mio numero di telefono per la rete fissa. Dopo qualche giorno arriva il modem seguito poi da un tecnico che frettolosamente si ferma davanti al mio ufficio dicendo che ha un numero civico errato e manda in ko la pratica. Passo mesi a sollecitare il vostro punto vendita perchè risolva la situazione e ogni volta vengo rassicurata sentendomi dire che hanno rivisto la pratica e a breve verrò contattata da un nuovo tecnico. Il 20/11/2018 mi propongono di passare a Wind perchè in questo modo si riuscirà ad aggirare quel problema di sistema in cui ci siamo imbattuti così in tale data firmo il contratto di attivazione Fibra 1000, mi viene assegnato un nuovo numero di telefono e per ottenere il massimo vantaggio mi attivano anche una SIM voce (numero XXX). Tale SIM non è mai stata realmente attivata proprio perchè non era da me richiesta ma l'abbinamento avrebbe comportato un costo inferiore per il pacchetto proposto. Da allora nessun tecnico mi ha mai contattato ed ai vari ko tecnici il punto vendita diceva sempre di pazientare ancora un po' perchè avrebbero risolto il problema a breve. Anche chiamando il call center non riuscivo ad avere informazioni corrette e aggiornate, ma ogni volta avevo risposte diverse e discordanti. Sono rimasta così con la mia attività senza linea fissa, senza connessione e senza la possibilità di usare il pos (e per una sub-agenzia di assicurazioni sono elementi ESSENZIALI per poter lavorare) ben 136 giorni, fino a quando dopo aver speso circa 1000€ tra volantini, carta intestata e biglietti da visita per l'apertura dell'attività, decido di desistere dall'attesa e mi rivolgo ad altro operatore che mi ha fornito prontamente la linea telefonica. A questo punto però invio reclamo per contestare l'addebito delle fatture emesse senza che alcun servizio sia mai stato utilizzato." La parte ha conseguentemente richiesto: "Richiedo 1) lo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione per errata e cattiva gestione commerciale e tecnica imputabile esclusivamente a Wind Tre. 2) Richiedo il rimborso , come da Delibera 73/11/cons All. A Artt. 12 e 3 per € 15 al giorno per n. 136 giorni (alla data del 12/02/2019 quando ho attivato la linea con altro operatore) per un totale di € 2.040. 3) Richiedo altresì un rimborso simbolico e forfettario di € 1.000 per le spese sostenute per carta intestata, volantini, bigliettini da visita, targa esterna che riportavano erroneamente un numero di telefono da voi fornito e mai attivato e per aver rischiato una sanzione dovuta alla mancata possibilità di far pagare la clientela con bancomat o carta di credito". L'istante non ha presentato nei termini assegnati memoria di replica.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto nella propria memoria difensiva: " ... omissis ... • In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS Regolamento limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per le spese sostenute pari ad euro 1000,00 Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di ristoro per le spese sostenute pari a euro 1000,00, in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4 regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "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". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato • In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro. Come visto, l'istante lamenta una mancata attivazione di una nuova linea fissa, sottoscritta tramite un punto vendita in data 29/09/2018. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve. In data 29/09/2018, veniva inserito, da canale Dealer Wind Tre, l'ordine numero ID 1-441372909118, mediante processo di attivazione linea nuova del numero attribuito XXX con accesso FIBRA FTTH 3 Fibra1000 MB -Promo Infostrada x3. La procedura di attivazione non si perfezionava, poiché veniva richiesto l'annullamento su richiesta OLO Indirizzo Errato (doc. 3) Nel frattempo, in data 05/10/2018, il modem previsto dal contratto sottoscritto, veniva consegnato, con accesso FIBRA FTTC VULA. In data 26/10/18 verificato il KO ricevuto per civico errato, veniva contattava l'istante, e quest'ultima confermava civico corretto 77BIS/A. In data 02/11/2018 si registra a sistema la seguente nota del supporto tecnico "contattato cliente che conferma indirizzo corretto :XXX" Si risottometteva ordine di attivazione linea nuova (doc. 3) . Tra novembre e dicembre 2018, a seguito anche dei solleciti ricevuti da parte della signora XXX, il reparto preposto tentava nuovamente ad inserire diversi ordini di attivazione con gli indirizzi presenti nei sistemi Wind Tre e comunicati dall'istante: - XXX - XXX - XXX. Tutti i tentativi effettuati dalla scrivente convenuta non andavano a buon fine, e dalle verifiche puntuali dei tecnici sul posto si riscontrava che si trattava di una attivazione in Fibra ad un civico differente da quello indicato anche nel contratto sottoscritto da parte istante, ove non era presente il servizio richiesto, pertanto si procedeva a fornire un KO definitivo sull'attivazione della nuova linea (doc. 3) A valle del KO definitivo di cui sopra, il Servizio Clienti procedeva, in data 07/01/2019, con la disattivazione del modem per mancanza di copertura Fibra, e veniva inviato il messaggio alla signora XXX di chiusura del contratto, con l'informativa in merito alla restituzione del terminale (doc. 3) Al riguardo si rileva che, data la mancata restituzione

del già menzionato apparato, il gestore emetteva, in data 20/06/2019, il Conto Telefonico W1909464533 con “Addebito per mancata restituzione apparato” di € 240,00 Iva esente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 2-3) Si rappresenta che tale fattura, la nr W1909464533, nelle more del procedimento è stata stornata con nota di credito di pari importo. Preme richiamare anche l’art 2.1 della Carta Servizi (Doc. 2) oltre che l’art 2.1 delle Condizioni Generali di Contratto “Attivazione del Servizio”, che statuiscono: “Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: • le 48 ore successive all’inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile; • il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco; • il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda; • qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all’installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; • dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l’attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3; • le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto” Si rappresenta che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l’inadempimento dell’operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all’operatore quest’ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; con la suddetta delibera l’Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra- ovvero oneri informativi - in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Corre l’obbligo di precisare che oltre al contratto della linea fissa l’istante inoltra contestazioni relative alla fatturazione emessa anche per le utenze mobili sim XXX (OFFERTA Wind Company) e 3801848417 (OFFERTA 100 GIGA). Tutte le segnalazioni inviate dalla signora XXX sono state regolarmente riscontrate dal reparto preposto, che confermava all’istante la chiusura del reclamo non fondato, sia con contatti al numero XXX, che con risposte fornite tramite SMS allo stesso numero (doc. 3) In ultimo si conferma che non si ravvedono responsabilità Wind Tre in merito alla mancata attivazione, e nessuna azione ulteriore poteva essere realizzata dalla scrivente. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.



Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS art.16 comma 4; fissando l'udienza di discussione".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dà atto che la richiesta dell'istante sub 3) non può trovare accoglimento in quanto le spese esposte dall'istante attengono alla sfera del risarcimento del danno economico che come tale esula dalle competenze di questa Autorità. Passando quindi al merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Wind Tre S.p.A. si sia adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia la mancata attivazione dei servizi è risultata dipendere da mancanza della copertura fibra, circostanza che ha oggettivamente impedito detta attivazione. Di converso, dalle risultanze agli atti si è evinto un profilo di mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi; in particolare, non è stato dimostrato che in data 27.11.2018 l'utente abbia appreso di tale impossibilità ricevendo sms di KO tecnico: il gestore si è limitato a depositare una schermata estratta dai propri sistemi in cui è annotato il testo della comunicazione, allegazione non ritenuta sufficiente a dimostrarne l'avvenuta conoscibilità da parte dell'istante. Conseguentemente, in parziale accoglimento alla richiesta dell'istante sub 2), per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea di che trattasi, Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo d'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 15,00 pro die, per complessivi giorni 170, computati in riferimento al periodo compreso dal 27.11.2018 (data di sms di KO tecnico) al 16.05.2019 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione), un importo totale pari ad euro 2.550,00. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Tuttavia, va considerato che il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda. L'indennizzo di €2.040

richiesto da parte istante è inferiore a quanto liquidabile, come visto, in base al Regolamento Indennizzi e pertanto va accolto. Conseguentemente, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la suddetta somma di € 2.040,00.

Può essere infine parzialmente accolta la richiesta sub 1) nel senso che, qualora l'operatore non vi abbia già provveduto, è tenuto a stornare, relativamente alla linea oggetto di mancata attivazione, tutti gli importi fatturati, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile dell'utente; nulla può essere invece disposto relativamente alla citata SIM voce (numero XXX), stante la genericità del riferimento e l'assoluta mancanza di allegazioni documentali al riguardo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere all'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.040,00 oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza;
- stornare, relativamente alla linea oggetto di mancata attivazione, tutti gli importi fatturati, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa/contabile dell'utente.

Rigetta la domanda sub 3).

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.

Torino, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis