



DELIBERA N. 66/2022

(GU14/414820/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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*” *ess.mm.ii.*;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 14/04/2021 acquisita con protocollo n. 0178945 del 14/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato Avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’Istante assume di aver aderito a proposta Wind di attivazione nuova linea e fibra, giusta contratto sottoscritto in data 30/10/2020, e che in seguito alla sottoscrizione del contratto il servizio non veniva attivato. L’Istante constatava che il Gestore, pur non avendo attivato alcun servizio, pur non avendo inviato alcun apparato, cominciava a prelevare dal conto corrente aziendale somme relative a fatturazioni per servizi ad oggi



mai resi. Dichiara che ad oggi la linea ed il servizio fibra non sono mai stati attivati, non è mai stato notificato alcun impedimento tecnico o amministrativo, ed il Gestore continua a prelevare somme dal rid bancario dell'Azienda senza alcun titolo. A seguito di procedura ex art. 5 il Gestore notificava, in data 16/02/2021 che i servizi non erano attivabili. Sino ad allora non ha notificato alcunché ed anzi senza inviare fatturazione prelevava mensilmente somme dal rid fornito in sede di sottoscrizione. Veniva anche proposto formale reclamo a mezzo PEC. Ciò posto chiede indennizzo per mancata attivazione fonia e fibra di tipo business dal 30/10/2020 sino al 16/02/2021 data in cui Wind notificava l'impedimento per una somma pari ad euro 15 al giorno per ciascuno servizio ex art. 4, commi 1 e 2, per giorni 109 per una somma complessiva pari ad € 3.270,00; indennizzo per mancata gestione reclamo - rimborso delle somme indebitamente prelevate senza emettere alcuna fatturazione. Storno eventuali fatturazioni. La parte istante quantifica la richiesta dei rimborsi o indennizzi richiesti in complessivi € 5.000,00. In risposta alle eccezioni formulate dell'operatore nella sua memoria, la parte istante rileva che in merito alla mancata attivazione dei servizi la delibera sugli indennizzi afferma, all' Articolo 4, che 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 a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'Operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Nel caso di specie, la parte istante afferma che l'Operatore non ha mai notificato alcun impedimento tecnico sino alla procedura in sede regionale ove, pur non avendo risposto all' utente, ha quantomeno specificato in sede Co.Re.Com. i motivi atti ad impedire l' attivazione dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore preliminarmente eccepisce l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove contesta prelievi effettuati dal proprio conto corrente senza specificare quali e quanti addebiti vengano segnalati, l'ammontare della richiesta di rimborso e l'attestazione del relativo pagamento, limitandosi ad allegare alcune schermate prive di alcun riferimento. Precisa, tuttavia, che con sottoscrizione di regolare proposta di contratto, in data 30 ottobre 2020 l'istante richiedeva l'attivazione di un numero di rete fissa in Fibra FTTH, per cui WindTre SpA provvedeva ad emettere il relativo ordine con l'invio del modem all'istante. In data 31 ottobre 2020 l'istante sottoscriveva una proposta di contratto per una sim con numerazione in portabilità [REDACTED], regolarmente attivata. In data 27 novembre 2020 la richiesta di attivazione della rete fissa riceveva esito negativo per "Risorse FW non disponibili/non ampliabili" per cui l'ordine veniva annullato. Le note di gestione dell'intervento in loco specificano che non era stato tecnicamente possibile perfezionare l'attivazione perché il "civico parzialmente coperto, ROE non realizzabile/non raggiungibile per eccessiva distanza". In



data 10 febbraio 2021 perveniva istanza di provvedimento temporaneo GU5/392367/2021 per contestare la mancata attivazione della rete fissa e le fatture impropriamente addebitate. In data 11 febbraio 2021 perveniva analogo reclamo da parte del legale dell'istante. In data 16 febbraio 2021 veniva confermato all'istante che il servizio non poteva essere attivato per mancanza di risorse Fibra FTTH, per cui veniva disposto il rigetto dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo e l'utente concordava con il servizio clienti la restituzione del modem. L'operatore, altresì, rileva che non è stato possibile procedere all'attivazione del servizio per impedimenti tecnici che hanno impedito il perfezionamento del contratto e che l'art. 8 della Carta Servizi WINDTRE rubricato "Attivazione del servizio" prevede che "...WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata...". Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli allegati, compresi quelli attinenti all'attivazione del servizio e ai relativi motivi ostativi. Le risultanze in sede GU5 hanno solo confermato quanto rilevato in fase di intervento in sede cliente con conseguente rigetto dell'istanza di provvedimento temporaneo. Conclude, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'istante, posto che alcuna responsabilità e alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni in sede di udienza istruttoria riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che la questione verta sulla mancata attivazione del servizio ed il mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo. Ciò posto la parte istante con la proposizione della procedura GU5 ha continuato a chiedere all'Operatore il motivo della mancata attivazione del servizio richiesto e Wind Tre SpA, solo in quella sede, ha fornito una motivazione per quanto accaduto. Tuttavia, l'operatore, come risulta dalla Carta di servizi, aveva 90 giorni di tempo per attivare il servizio a decorrere dal contratto stipulato in data 31 ottobre 2020, servizio successivamente non reso. Alla luce di quanto esposto, appare congruo corrispondere alla parte istante l'indennizzo che parta dallo scadere dei 90 giorni, e cioè dalla data del 28 gennaio 2021 e fino al termine finale del 16 febbraio 2021 per un totale di 19 giorni di ritardo, data in cui veniva confermato all'istante che il servizio non poteva essere attivato per mancanza di risorse Fibra FTTH, per cui veniva disposto il rigetto dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo e l'utente concordava con il servizio clienti la restituzione del modem. Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'istante, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, la Wind Tre SpA è tenuta a corrispondere all'utente



l'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 2, e art. 13, comma 3 (utenza affari), del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS, nella misura di euro 15,00 pro die (7,50 x 2 – utenza affari)) per complessivi giorni 19 di ritardo, per un totale complessivo di €. 285,00 (euro duecentottantacinque,00). Si rileva, infine, che non può essere riconosciuto il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. Le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura sulla piattaforma digitale "Conciliaweb" interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un legale. La definizione è rimessa al Comitato ex art. 20, comma 7 del Regolamento Procedure di cui all' Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/Cons.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore WIND TRE SpA,, in parziale accoglimento della domanda, è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa alla parte istante l'indennizzo complessivo di € 285,00 (duecentottantacinque,00) entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi 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.

4. 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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio