

DELIBERA n° 130 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND TRE S.p.A.

GU14 N. 263/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita in data 17.04.2018 al protocollo n. 20388;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- In data 16.09.2017 il ricorrente sottoscriveva presso un punto vendita Wind di Palermo una proposta di contratto per l’erogazione dei servizi di telefonia fissa privata e fibra ottica tramite migrazione della linea da Telecom; l’offerta comprendeva anche l’attivazione senza alcun costo aggiuntivo di una Sim con un router portatile contenente 50 giga gratuiti al mese.
- Nonostante la regolare sottoscrizione, del tutto ingiustificatamente e senza fornire alcuna comunicazione all’utente, la migrazione della linea fissa non veniva effettuata né avveniva l’attivazione della fibra ottica e pertanto l’istante sporgeva numerose segnalazioni al servizio clienti oltre ad effettuare diversi reclami scritti il primo dei quali è stato inviato il 09.01.2018.
- Stante il perdurare del disservizio subito in data 29.01.2018, il ricorrente, depositava istanza di conciliazione.
- All’udienza fissata per 13.03.2018 al fine di esperire il tentativo di conciliazione, alla presenza di entrambe le parti, non si addiveniva ad un accordo.
- Successivamente all’incontro *de quo*, il 16.03.2018, venivano attivati i servizi richiesti che divenivano effettivamente fruibili dal 28.03.2018.
- Il 17.04.2018 veniva depositata istanza di definizione della controversia in essere ove l’istante richiedeva:
- 1) indennizzo per mancata attivazione del servizio telefonico/internet (raddoppiato poiché trattasi di studio legale);
 - 2) indennizzo per ritardata portabilità del numero del numero (raddoppiato poiché trattasi di studio legale);
 - 3) rimborso spese procedure;
- All’udienza di discussione del 07.11.2018, la Wind proponeva all’istante un indennizzo che non veniva accettato dal ricorrente.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A.:

La Wind Tre S.p.A. (di seguito *breviter* Wind) con la propria memoria evidenziava la correttezza del proprio operato specificatamente:

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata attivazione poiché risulta quale formulazione ripetitiva rispetto alla richiesta di indennizzo per ritardata portabilità.

Evidenzia il gestore che successivamente all'udienza di conciliazione ha provveduto allo storno delle fatture invocando pertanto l'applicazione dell'art. 2 dell'Allegato A delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito rileva la Wind che il 16.09.2017 veniva inserito un ordine di attivazione mediante il processo di migrazione dell'utenza XXXXXXXXXXXX da Telecom.

Per tale ordine veniva emesso un KO in data 19.09.2017 e pertanto l'utente veniva avvisato da dealer in data 09.10.2017.

Anche il 08.01.2018 l'istante veniva nuovamente informato del KO dell'attivazione.

In data 23.01.2018, a seguito della Pec di reclamo del 09.01.2018, il servizio clienti contattava l'utente il quale in tale circostanza confermava di non essere più interessato al servizio e di voler cessare la sim dati abbinata; il gestore pertanto invitava il cliente ad inviare disdetta scritta della sim.

Successivamente – precisa ancora la Wind – in data 06.03.2018 in fase di gestione UG, veniva inserito un nuovo ordine di attivazione mediante processo di migrazione da Telecom; l'attivazione della linea avveniva quindi il 16 marzo e resa fruibile dal 28 marzo a seguito della consegna dell'apparato e procedeva allo storno delle fatture emesse per le sim.

Conclude il Gestore che alla luce dell'*excursus* della pratica per come sopra descritto nessuna responsabilità potrà esserle imputata.

Memoria di replica dell'istante:

Con memoriadi replica il ricorrente, nel reiterare la propria posizione e le proprie pretese, contesta tutto quanto *ex adverso* dedotto, evidenziando che le eccezioni di inammissibilità sollevate da Wind in ordine alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione e per il ritardo della portabilità sono da ritenersi distinte sia nei presupposti che nel quantum richiesto.

In ordine allo storno richiesto evidenzia che il medesimo attiene alla sim non ritenendosi pertanto esimente dal riconoscimento dei chiesti indennizzi che invece

riguardano il traffico voce e i servizi.

Sul punto relativo alla comunicazione del gestore per i KO ricevuti per l'attivazione della linea, l'utente rappresenta che non ha mai ricevuta alcuna informazione delle difficoltà collegate al passaggio di linea.

Rileva inoltre la condotta scorretta della Wind che, successivamente alla manifestazione della volontà di voler recedere dal contratto, arbitrariamente, a seguito della presentazione del formulario UG, decide di attivare d'ufficio un nuovo contratto senza richiedere il consenso dell'utente e senza comunicare le nuove tariffe limitandosi a riferire che il nuovo profilo dell'offerta era "Wind Home Fibra".

Per ciò che concerne la descrizione della procedura di portabilità della linea fissa l'istante rappresenta che la Telecom (cfr. allegato) comunicava in data 12.03.2018 di non avere mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione sull'utenza per cui è causa; la Wind non ha mai chiarito quale sia stato il motivo dell'inadempimento contrattuale di cui si è resa unicamente responsabile, riferendo semplicemente di reiterati KO e ciò in contrasto con quanto affermato nella propria Carta Servizi ove è espressamente previsto che il gestore concorderà tempi e modalità di esecuzione.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

L'istanza presentata è proponibile ed ammissibile in quanto soddisfa i requisiti normativamente previsti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente si rileva che l'utenza oggetto del presente procedimento (XXXXXXXXXX) è di tipo "privata" come indicato dal ricorrente nel formulario sottoscritto.

Entrando nel merito della vicenda che ci occupa si rileva che la compiuta istruttoria ha evidenziato che il 16.09.2017 l'utente ha sottoscritto con Wind un contratto per servizi di fonia ed internet con portabilità da Telecom; detto servizio, come anche riconosciuto dal Gestore convenuto, è stato fruibile dall'utente soltanto il 28.03.2018.

Le doglianze dell'istante sono state compiutamente dimostrate con la documentazione probatoria a sostegno delle proprie pretese come anche l'esclusiva

responsabilità della Wind che in fase di portabilità della linea si è limitata nella propria memoria a riferire di un generico KO senza fornire una motivazione relativa alle problematiche emerse nel corso del perfezionamento della procedura; di contro invece l'istante ha prodotto una nota della Telecom da cui emerge l'inesistenza di alcuna richiesta avanzata da Wind per la portabilità del numero. Non è stata altresì fornita dal gestore Wind prova dell'avvenuta comunicazione all'utente delle difficoltà riscontrate per l'attivazione del servizio richiesto.

Acclarata e riconosciuta una responsabilità della Wind per il disservizio subito, lo stesso gestore, in sede di udienza di conciliazione, ha proposto all'istante una somma quale equo indennizzo per ritardata migrazione/portabilità, importo questo, non accettato dal ricorrente.

Alla luce di quanto sopra esposto risulta provato che la ritardata portabilità/migrazione si sia protratta per 193 giorni.

Orbene andando ad esaminare le richieste di cui al formulario GU14 indennizzo per *“mancata attivazione del servizio telefonico/internet e per ritardata portabilità del numero”* si ritiene di dover unificare le due voci in un'unica richiesta, avuto riguardo anche al fatto che nell'istanza UG presentata è stato indicato genericamente *“pagamento di una somma da quantificare per ogni giorno di ritardo”*.

Codesto Organo pertanto, avuto riguardo al *favor utentis*, ritiene di dover prendere in considerazione la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione, escludendo anche l'estensione all'indennizzo per ritardata portabilità non risultando tale pretesa dal tenore dell'istanza di conciliazione.

Alla luce di ciò, ai fini della quantificazione dell'indennizzo da riconoscersi all'istante, dovrà ritenersi applicabile l'art. 3 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, ove nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio per ogni giorno di ritardo.

Pertanto, considerati i 193 giorni di ritardo per l'attivazione, riferiti al servizio voce ed a quello internet, la Wind dovrà corrispondere la somma di € 2.895,00 così specificata: $193 \times 7,50 = 1.447,50$ per servizio voce + $193 \times 7,50 = 1.447,50$ per servizio internet.

Relativamente alle spese di procedura appare equo riconoscere la somma di € 50,00 (cinquanta/00).

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti della Wind Tre s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente all'indennizzo in favore dell'istante della complessiva somma di € 2.895,00 quale indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce ed internet. La Wind Tre dovrà altresì riconoscere la somma di € 50,00 per le spese di procedura sostenute dall'istante. Rigetta ogni ulteriore richiesta.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

