

DELIBERA N. 235/2022/CRL/UD del 08/09/2022
J. VXXX G SRL/ WINDTRE S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/726/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di J. Vxxx Gxxx S.r.l. di cui al prot. D4662 del 27/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

Il 30.11.2016 l'utente sottoscriveva un contratto col gestore Wind Tre; tuttavia solo a Gennaio 2017, l'Operatore si attivava, per l'adempimento del contratto, richiedendo il versamento di una cauzione di €. 600,00. La cauzione secondo la ricostruzione della Wind Tre, sarebbe stata restituita con l'emissione della seconda fattura. Nonostante il versamento della cauzione, tuttavia, il servizio non è stato attivato.

Solo nel mese di Maggio 2017, dopo l'intervento del Corecom Lazio, in sede di provvedimento temporaneo GU5, il gestore contattava il cliente, per attivare il servizio. Tenuto conto del tempo trascorso infruttuosamente, il cliente nelle more si era visto costretto a rivolgersi nel mese di maggio 2017 ad altro gestore e pertanto, l'attivazione veniva rifiutata.

Alla luce di quanto sopra richiede: indennizzi per ritardata attivazione; indennizzi vari; rimborso somme versate; rimborso spese sostenute.

2. Posizione del gestore.

Il gestore eccepisce la improcedibilità della domanda, poiché l'utente avrebbe ottenuto – prima dell'inizio del procedimento - un indennizzo di €. 100,00. Ciò, a suo dire, in linea con gli orientamenti dell'Autorità, comporterebbe l'improcedibilità della domanda.

Fornisce, poi, una ricostruzione cronologica della contrattazione, diversa da quella dell'istante. In particolare, fa risalire l'accordo non al 30.11.2016, bensì al 27.01.2017.

Rileva inoltre, che la carta di servizi indica in 70 gg. il termine per l'attivazione del servizio di telefonia vocale. Respinge anche le argomentazioni avversarie, riferite alla mancata risposta i reclami.

Concludeva, nel merito, per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perchè del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, domandava l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte.

Dalla disamina dell'istruttoria e dai documenti versati dalle parti ritualmente costituite, risulta di tutta evidenza che la sottoscrizione del contratto tra le parti, sia effettivamente avvenuta il 30.11.2016.

Di converso, il gestore come da carta dei servizi e come riconosciuto dallo stesso utente, dispone di un termine utile di 70 gg, per l'attivazione, dalla sottoscrizione del contratto.

Le contestazioni dell'istante avvenute il mese di gennaio non possono essere considerate tardive, come sostiene il gestore, tanto è vero che, solo a seguito di contatti tra gestore e cliente, avvenuti a gennaio e precisamente in data 27.01.2017, l'utente sarebbe stato edotto sulla necessità di versare una somma di €. 600,00, a titolo di

cauzione, al fine di procedere all'attivazione del servizio richiesto. Il detto pagamento, come si evince dalla documentazione in atti, è avvenuto il 31 Gennaio 2017.

Appaiono pertanto non supportate da adeguata documentazione da parte del gestore, le affermazioni secondo le quali, tra i mesi di febbraio e i primi giorni di marzo, ci sarebbero stati per ben due volte, rifiuti per l'attivazione del contratto.

Tale posizione sorge anche dall'analisi delle contestazioni sollevate a mezzo email dall'istante alla WINDTRE in data 9 marzo 2017; ed invero, da tale email si evince chiaramente, la volontà a quella data, di addivenire all'immediata attivazione dei servizi con l'Operatore WindTre.

Ne deriva che, a fronte dell'inadempimento del Gestore, risulta ammissibile la domanda dell'utente afferente l'omessa attivazione dei servizi. Su tale richiesta però, deve essere precisato che, ai fini di un corretto calcolo degli indennizzi dovuti, potrà essere preso in considerazione, non il numero delle linee, ma il numero dei servizi attivi.

Per tali motivi, detratti i giorni 70 dalla sottoscrizione del contratto, l'indennizzo dovrà essere conteggiato, a far data dall'8 febbraio 2017, al 5 maggio 2017 giorno della manifestazione di espressa volontà di rinunciare al servizio del gestore WINDTRE per un totale di 83 giorni di disservizio.

Ragion per cui, a mente del comma 1 dell'art. 3 Delibera indennizzi 73/11/cons: *“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”* sarà possibile riconoscere l'indennizzo per il lamentato disservizio; i giorni da indennizzare vanno inoltre moltiplicati ai sensi dell'art. 12, comma 2, per i due servizi voce e dati, ovvero 15 euro a servizio, così per un totale **€. 4.980,00.**

Ne deriva l'accoglimento altresì dell'istanza di rimborso di **€. 600,00**, a titolo di deposito cauzionale non restituita da Wind all'utente.

Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di *“riconoscere altresì il rimborso delle spese”*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di J. Vxxx S.r.l. nei confronti di WindTre S.p.a.. La società WindTre S.p.a. è tenuta quindi a corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario, il seguente importo:
 - € 4.980,00 per la ritardata attivazione dei servizi;
 - € 600,00 a titolo di rimborso per il deposito cauzionale non restituito.
2. WindTre S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/202

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini