

	President e Compon enti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi- Perissinotto
	Dirigente	

Deliberazione n. 26 del 9 aprile 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX snc – WINDTRE s.p.a. (GU14/318055/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto		X

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX snc, del 21/08/2020 acquisita con protocollo n. 0347427 del 21/08/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue:

“Maggio 2019 contattavamo Wind Tre, il commerciale M. M., per inserire un nuovo numero telefonico nella nostra nuova attività Per la sottoscrizione del contratto ci veniva offerto il pacchetto “OFFICE MAXI” che comprendeva altri servizi che seppur non richiesti erano gratuiti. In collaborazione con il commerciale M. si aggiungeva il supporto tecnico L. R. per i passaggi di installazione e collaudo. Dopo svariate uscite di tecnici Wind, che non riuscivano a portare a termine il loro compito (mancanza di linea telefonica, mal di pancia del tecnico, modem guasto), l'ultimo tecnico uscito per il collaudo ci garantiva di aver provveduto al collaudo mostrandoci il collegamento WI_FI che in quel momento era presente all'interno della struttura.

Successivamente alla partenza del tecnico non era più presente la linea in azienda e scoprimmo in seguito che il tecnico, per far vedere che vi fosse una linea in azienda, aveva utilizzato il suo telefono come Hotspot. Nonostante le nostre segnalazioni telefoniche con il commerciale M. e il tecnico R. partiva ufficialmente il contratto con Wind Tre e la conseguente fatturazione del piano. Non vi era più la disponibilità telefonica di dare assistenza né da parte del commerciale M., che ora non era più una sua competenza, né dal tecnico R., che sosteneva che per lei era tutto regolare. 10/07/2019 veniva contattata telefonicamente e successivamente tramite mail il la Sig.ra R. la quale, non volendoci più assistere personalmente, ci comunicava per iscritto l'indirizzo PEC sbagliato al quale rivolgere le nostre segnalazioni. Veniva quindi inviata la prima PEC all'indirizzo errato dove si chiedeva il recesso dal contratto per la nostra insoddisfazione dovuta al fatto che non era mai stata collaudata la linea telefonica.

Nel mentre fummo costretti a rivolgerci ad altro operatore per risolvere la situazione e avere il nuovo numero di telefono aziendale. 29/07/2019 con una seconda PEC all'indirizzo indicato dal tecnico Wind Tre Sig.ra R. si ribadiva la volontà di recedere dal contratto e si chiedeva anche il ritiro dei loro apparecchi e pacchetti ancora celofanati nelle confezioni originali; 31/08/2019 venne inviata una terza PEC all'indirizzo indicato dal tecnico R. segnalando la mancata risposta alle precedenti PEC, allo storno fattura 2019T000750321 e al ritiro dell'attrezzatura; 29/10/2019

Con la quarta PEC inviata all'indirizzo segnalato dalla Sig.ra R. si segnalava del disagio che stavamo subendo, si chiedeva lo storno delle fatture emesse, il ritiro delle attrezzature e la richiesta urgente di intervento. 30/10/2019 prendemmo contatto con un operatore Wind Tre che ci comunicò dell'errore nell'indirizzo PEC al quale stavamo scrivendo.

Su consiglio dell'operatore Wind Tre scrivemmo una quinta PEC inoltrando tutte e quattro le precedenti PEC.

Segnalammo l'urgenza della richiesta e indicammo i nostri recapiti per essere contattati direttamente. 12/11/2019 Wind Tre rispose letteralmente di aver fatto “tutte le verifiche necessarie” e di contattare il Servizio Clienti per ricevere tutti i dettagli 12/11/2019 scrivemmo la sesta PEC per segnalare che la loro risposta del 12/11/2019 non era chiara e che i loro operatori al Servizio Clienti in merito alla nostra richiesta non avevano nessun dettaglio da darci. Venne presa l'occasione per ribadire che in azienda non era disponibile nessuna linea Wind Tre. 14/11/2019 Wind Tre rispondeva che desiderava fornirci gli opportuni chiarimenti. Ma poi si limitava a scrivere “abbiamo effettuato le opportune verifiche del caso e risulta tutto regolare”.

Ci invitava nuovamente a contattare il Servizio Clienti in caso volessimo maggiori dettagli. 26/11/2019 settima PEC segnalavamo la poca chiarezza e la poca consistenza della risposta del 14/11/2019. Chiedevamo chiarimenti sul tipo di verifiche effettuate da Wind Tre.

Invitammo Wind a verificare anche i tabulati della linea per avere la conferma che non ci era possibile utilizzare la linea da loro fatturata. 12/12/2019 l'operatore Wind Tre che prese in carico la nostra richiesta risponde raggirando la conversazione; chiamandoci per Nome, Cognome, numero di cliente, indirizzo ci invitano a indicare sulla mail il Nome, Cognome, numero cliente e indirizzi per poter procedere con la verifica dei tabulati. 14/12/2019 ottava PEC.

Veniva riepiologata la situazione del disservizio e invitavamo Wind Tre a contattare anche i loro referenti interni L. R. e M. M. (con relativi contatti telefonici) che erano al corrente di tutta la situazione. Chiedemmo infine l'uscita di qualcuno sul posto o comunque di procedere con la nota di credito per tutte le

fatture emesse. 24/12/2019 Wind rispose letteralmente copiando ed incollando la risposta del 12/11/2019.

Ovvero che desidera fornirci gli opportuni chiarimenti. Ma poi si limita a scrivere di aver fatto i controlli del caso e che risultava tutto regolare. Ci invitava a contattare il Servizio Clienti per maggiori dettagli. 24/12/2019 nona PEC.

Segnalavamo la poca attinenza della risposta e facevamo presente che non ci veniva dato modo di capire che tipo di verifiche stessero effettuando. Chiedevamo lo storno di una nuova scadenza che ci era stata fatturata.

Segnalavamo che il loro reiterato comportamento volto a non trovare una soluzione ci stava creando un enorme disagio. 28/02/2020 decima PEC.

Veniva chiesto lo storno dell'addebito di una nuova scadenza e si faceva nuovamente presente il problema.

Non ricevemmo più risposta 23/03/2020 undicesima PEC.

Veniva segnalata la mancata risposta della precedente PEC inviata il 28/02/2020 facendo presente che per noi non era più tollerabile la situazione che Wind Tre ci aveva creato e che saremo stati costretti a rivolgerci altrove per far valere i nostri diritti. Non ricevemmo nessuna risposta

08/05/2020 dodicesima PEC chiedemmo lo storno di un'altra nuova scadenza e veniva riepilogata lo stato dei fatti ma non ricevemmo risposta 5/08/2020 udienza di conciliazione tramite Conciliaweb dove il referente Wind ci propose uno storno delle fatture totali pari al 50 % del valore totale.

Non accettammo la proposta in quanto non eravamo mai stati messi nelle condizioni di poter usufruire del servizio per il totale dell'importo a noi fatturato e facemmo presente dell'enorme disagio che ci era stato procurato. 11/11/2020.

Wind ci informa tramite mail che verrà effettuato in un'unica soluzione la nota di accredito relativa alle fatture emesse dal 21/10/2019 pari ad un importo di 1.373,33 € ma poi nella realtà emette nr 7 note di credito per un valore totale di 1.147,33 € non dando indicazioni sul tipo di operazione compiuta.

L'utente chiede

- i. Lo storno integrale delle fatture emesse ed il ritiro degli apparecchi;
- ii. L'interruzione di ogni tipo di richiesta relativa al contratto sottoscritto ma mai attivato;
- iii. Un risarcimento per l'enorme disagio provocato

2. La posizione dell'operatore

La scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento: l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare 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".

A fronte della sottoscrizione del relativo contratto, la convenuta provvedeva all'attivazione del pacchetto Office Maxi in connettività Vula e 3 linee voip analogiche oltre a Internet Continuity (sim dati Internet 30GB e KIT SME D-Link USB Adapter 4G LTE DWM222) come di seguito specificato: in data 20/06/2019 si procedeva con l'attivazione della sim dati 388866XXXX e in data 21/06/2019 venivano configurate le 3 linee voip 045223XXXX, 045223XXXX, 045223XXXX.

In data 27/06/2019, come stabilito nel corso di un preliminare contatto telefonico, si procedeva con l'attivazione dell'accesso e relativo collaudo; in data 05/07/2019 veniva consegnato il KIT SME D-Link USB Adapter 4G LTE DWM222, infine in data 08/07/2019 veniva espletata l'attivazione dell'accesso dati VULA.w50443703.

In data 11/07/2019, nel corso di un contatto telefonico finalizzato a confermare l'attivazione, il cliente manifestava la volontà di effettuare la disdetta del contratto tuttavia mai alcuna comunicazione scritta in tal senso perveniva alla convenuta.

In data 26/11/2019 il cliente segnalava anzi di essersi rivolto ad altro gestore ma anche stavolta alcuna comunicazione di disdetta perveniva alla convenuta, analogamente alcuna richiesta di migrazione nello scenario Wind Donating-OLO Recipient risulta transitata sui sistemi Wind Tre. Solo in data 05/08/2020 e mai prima di allora parte istante inviava richiesta di disdetta confermando altresì, in un successivo contatto, la propria volontà di disdire senza riallaccio della numerazione con Telecom Italia, la cessazione avveniva entro 30 giorni con invio lettera di conferma.

Preme evidenziare che parte istante non ha mai provveduto al pagamento di alcuna fattura, la posizione debitoria attuale è pari a euro 1266.69.

La convenuta ha dato seguito al contratto datato 27/05/2019 attivando il servizio richiesto nei modi e nei tempi previsti dalla Carta Servizi Wind. L'art 2.1 della carta servizi WIND rubricato "Attivazione del servizio" prevede difatti che: "Wind... attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro 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...".

Orbene, come ampiamente documentato, nel caso di specie Wind Tre attivava la sim e le linee voip rispettivamente il 20/06/2019 e il 21/06/2019 mentre il servizio di connettività veniva attivato in data 08/07/2019.

Successivamente mai alcuna segnalazione relativa a presunti disservizi perveniva alla convenuta che, al contrario, in data 11/07/2019 contattava il cliente il quale manifestava la propria volontà di disdire. Tuttavia la richiesta di disdetta perveniva da parte istante solo in data 05/08/2020.

Analogamente sino a quella data non perveniva mai alcuna richiesta di migrazione nello scenario Wind Donating-OLO Recipient.

Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS).

Occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Agcom N. 96/18/CIR).

Pertanto, con riferimento alle richieste del cliente contenute nell'istanza ex art. 14 della Delibera n. 353/19/CONS, si deve concludere che nessuna responsabilità può essere addebitata a WIND TRE e che non si riscontra alcuna anomalia procedurale.

Alla luce della suesposta ricostruzione voglia l'adito Corecom rigettare qualsivoglia richiesta di storno dei conti telefonici.

Chiede, quindi, di rigettare tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) si precisa quanto segue: Windtre, nella propria memoria difensiva, afferma che soltanto in data 05.08.2020, e mai prima di allora, l'utente inviava richiesta di disdetta contrattuale. In realtà, in data 9 luglio 2019, l'istante inviava la richiesta di annullamento del contratto all'agenzia Windtre di riferimento, la quale, a stretto giro, forniva l'indirizzo pec a cui avrebbe dovuto essere inoltrata la disdetta contrattuale, indicando però un indirizzo errato, a cui l'utente, in data 10.07.2019 provvedeva ad inoltrarla.

Si può ritenere, senza tema di smentita, che l'utente, in piena buona fede, ritenesse che l'indirizzo fornito dall'agenzia di Windtre fosse corretto e valido ai fini della corretta notifica della disdetta contrattuale, di tal che la sopra citata richiesta di cessazione contrattuale del 10.07.19 possa considerarsi valida ed efficace ad ogni effetto.

Considerato, altresì che l'utente, di fatto non ha mai usufruito del servizio richiesto e considerato, inoltre, che il Gestore non ha fornito alcuna prova documentale attestante l'effettivo utilizzo e fruizione del servizio da parte del ricorrente, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto allo storno integrale di tutte le fatture emesse da Windtre.

Il Gestore dovrà, inoltre, per quanto sopra precisato, interrompere la fatturazione relativa al contratto de quo, provvedendo altresì a ritirare, a propria cura e spesa, la procedura di recupero del credito.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) di risarcimento del danno, si ritiene che la stessa non possa essere accolta poiché l'Autorità non ha il potere di accertarlo e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi e/o il rimborso/storno di somme non dovute

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. l'accoglimento dell'istanza di XXX snc nei confronti di WIND Tre S.p.A.

La società WIND Tre S.p.A. è tenuta pertanto:

- a stornare tutte le fatture emesse;
 - a interrompere la fatturazione relativa al contratto de quo;
 - a ritirare, a propria cura e spesa, la procedura di recupero del credito.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", 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;
 3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi