



DELIBERA N. 27/2022

(GU14/471114/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/032022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [redacted] del 02/11/2021 acquisita con protocollo n. 0430324 del 02/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 2 novembre 2021 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza [redacted] oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/471114/2021. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “In data 23.11.2020, la società odierna istante, per la propria attività di laboratorio di



analisi chimico-cliniche (di base e specializzate), stipulava con la società Wind Tre SpA un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all'immobile di cui la medesima dispone in [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all'Offerta Business "Super Office One", comprensiva di servizio Internet Fibra senza limitazioni, chiamate illimitate verso rete fissa nazionale ed estera, il tutto per il complessivo importo mensile di €27,90, oltre contributo di attivazione e reuter gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente veniva contattata dagli incaricati della società Wind Tre SpA che, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei "servizi Wind Tre", dichiaravano, però, di necessitare di un tempo ulteriore e indefinito per procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo nell'occasione risposte meramente evasive. Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione dell'emarginato contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dalla società odierna Istante, la società Wind Tre SpA, del tutto immotivatamente e in assenza di qualsivoglia comunicazione - da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi -, non provvedeva all'attivazione della suddetta utenza telefonica. Soltanto in seguito agli ultimi reclami avanzati da parte dell'Utente, tra i quali quello a mezzo PEC del 28.02.2021, la società Wind Tre SpA procedeva finalmente, in data 25.03.2021, all'attivazione della nuova linea telefonica e all'attivazione dei servizi telefonici (Internet Fibra e Fonia) domandati dall'Istante con il contratto del 23.11.2020. A tal proposito, si segnala che, durante il lasso di tempo sopra evidenziato (23.11.2020-25.03.2021), l'Utente non ha potuto godere, in riferimento all'unità operativa sopra specificata, di alcun accesso alla rete Internet né ha potuto beneficiare del servizio di Fonia, entrambi servizi richiesti e contemplati nell'offerta in abbonamento cui ha aderito. Inutile rappresentare che il grave e persistente ritardo nell'adempimento contrattuale della società Wind Tre SpA ha arrecato un notevole pregiudizio alla società odierna Istante, la quale, in relazione alla propria unità di [REDACTED] alla Via [REDACTED] è rimasta, priva di qualsivoglia collegamento telefonico con clienti (potenziali e non) e fornitori, per esclusiva responsabilità del richiamato Operatore, subendo, in ragione di quanto precede, un chiaro ed evidente danno economico alla propria attività di laboratorio di analisi cliniche e chimiche, oltre a patire un irrimediabile danno all'immagine e alla reputazione commerciale". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "La società istante ha diritto e chiede: 1) E.15,00 (E.7,50 x 2 perché business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio FONIA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 23.11.2020 e sino all'attivazione avvenuta il 25.03.2021 (122 gg.) TOT.= E.1.830,00; 2) E.20,00 (E.7,50 x 2 perché business + aumentato di 1/3 perché servizio su banda ultralarga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio INTERNET FIBRA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 23.11.2020 e sino all'attivazione avvenuta il 25.03.2021 (122 gg.) TOT.= E.2.440,00 ; 3) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/ omissione nella risposta al reclamo; 4) con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria per il maggior danno subito".

2. La posizione dell'operatore

In data 12 gennaio 2022 l'operatore Wind Tre ha prodotto una memoria difensiva in cui ha, in particolare, riferito che: "...la convenuta, in ottica di customer orientation, ha già provveduto ad accreditare all'istante un indennizzo pari ad € 570 iva inclusa mediante bonifico bancario con data valuta 27/1/2022", formulando le seguenti conclusioni: "... cessazione della materia del contendere a fronte di un indennizzo già concesso, nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate ...". Parte istante in data 25 gennaio 2022 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, controdeduzioni alla memoria di costituzione della società Wind Tre.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta dell'istante di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio "fonia" e del servizio "Internet fibra" sull'utenza de qua può ritenersi accoglibile, atteso che, come documentalmente provato dalla società istante, quest'ultima in data 23 novembre 2020 ha sottoscritto, nella persona del socio amministratore, [REDACTED] sig.ra [REDACTED] una "proposta di contratto per i servizi Windtre business" per l'attivazione di una linea telefonica fissa in [REDACTED] - [REDACTED] contestualmente aderendo all'offerta business "Super Office One" comprensiva del servizio Internet Fibra, circostanza, quest'ultima, confermata dallo stesso operatore nella propria memoria difensiva ove è scritto: "In data 09/12/2020, perveniva, sui sistemi Wind Tre, una proposta di contratto per l'attivazione di una nuova linea con numerazione assegnata [REDACTED] con piano tariffario Super Office One e accesso Vula". Considerato che l'attivazione della nuova linea di telefonia fissa è avvenuta soltanto nel mese di marzo 2021, sebbene vi sia contestazione tra le parti in ordine al dies ad quem (che parte istante fissa nel 25.03.2021 mentre l'operatore Wind indica nel 22.03.2021) e considerato, altresì che, come riferito dall'operatore nella propria memoria: "L'art. 12.4 delle Condizioni Generali di Contratto Attivazione del Servizio WIND come Operatore Unico - Linee nuove al punto 1 statuisce "Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND offre altresì la possibilità di attivare una nuova



linea. In tal caso l'attivazione di una nuova linea con WIND comporterà l'assegnazione di una nuova numerazione. 12.4.2 Nel caso di richiesta di una nuova linea WIND comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2", l'attivazione della nuova linea di telefonia fissa è avvenuta, quindi, oltre i termini previsti contrattualmente. Gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi previsti contrattualmente che, sulla base delle Condizioni Generali di Contratto di Attivazione del Servizio dell'operatore, risultano essere "non superiori a 90 giorni" dalla data di sottoscrizione del contratto. Tenuto, dunque, conto che la richiesta di attivazione della nuova linea di telefonia fissa (e, segnatamente, dei servizi Fonia ed Internet Fibra) è avvenuta in data 23 novembre 2020 e che dalla documentazione in atti risulta che il servizio richiesto sia stato attivato nell'ultima decade del mese di marzo 2021 e, quindi, oltre i termini previsti contrattualmente, si ritiene che la società Wind Tre sia responsabile in ordine alla ritardata attivazione dei suddetti servizi Fonia e Internet Fibra sull'utenza n. [REDACTED] e sia, pertanto, tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, della Delibera Agcom 347/18/CONS Allegato A (di seguito Regolamento sugli indennizzi). Ai fini del calcolo del suddetto indennizzo si ritiene di individuare il dies a quo nella data del 22 febbraio 2021 (ovvero detratti i 90 giorni per la attivazione del servizio dalla data di conclusione del contratto, ossia il 23 novembre 2020), onde fino al 21 marzo 2021 (data fino alla quale entrambe le parti concordano sulla mancata attivazione dei servizi) sono maturati 28 giorni di ritardo da indennizzarsi, ai sensi del richiamato art. 4, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, in €. 7,50 al giorno per ciascun servizio (Fonia ed Internet Fibra). Il predetto importo di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo deve applicarsi nella misura del doppio (ai sensi dell'art. 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi) trattandosi, nella fattispecie che ci occupa, di utenza affari. Inoltre con riguardo al ritardo nell'attivazione del servizio Internet Fibra l'importo va ulteriormente aumentato di un terzo (ai sensi dell'art. 13, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi). Ciò considerato all'istante spetta, a titolo di indennizzo, la somma di €. 980,00 per 28 giorni di ritardo nell'attivazione dei servizi di Fonia e Internet Fibra. Quanto al dies ad quem atteso che, come si è detto, vi è contestazione tra le parti in ordine alla sua esatta individuazione (parte istante lo indica nel 25 marzo 2021 mentre l'operatore Wind lo pone al 22 marzo 2021), si ritiene commisurare forfettariamente l'indennizzo per questo ulteriore lasso temporale che - anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non



nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato - si ritiene equo disporre in favore dell'istante nell'importo di €. 52,50 (ossia nella misura del 50% di quanto tabellarmente gli competerebbe per questi ulteriori tre giorni di ritardo in contestazione). Tutto quanto innanzi considerato l'operatore Wind Tre è tenuto a corrispondere in favore della società istante - ai sensi del combinato disposto degli articoli 4 (comma 1) e 13 (commi 2 e 3) - del Regolamento sugli indennizzi, la somma complessiva di €. 1.032,50 (Euro millelire/50) a titolo di ritardo nell'attivazione dei servizi Fonia e Internet Fibra sull'utenza n. [REDACTED]. Atteso poi che, l'operatore ha rappresentato - nella memoria difensiva - di avere già corrisposto all'istante un indennizzo pari ad 570,00 (IVA inclusa) a fronte di detto disservizio, ma non ha prodotto agli atti la prova in ordine alla esecuzione dell'asserito bonifico (limitandosi alla indicazione della "data valuta 27.01.2022"), e che parte istante ha contestato tale assunto (cfr. pag. 14 delle controdeduzioni della società istante, depositate, tuttavia, in data 25.01.2022 e dunque anteriori di 2 giorni l'indicata "data valuta 27.01.2022" del bonifico), laddove l'operatore offrì la dimostrazione dell'avvenuto buon fine del bonifico, dalla somma di €. 1.032,50 andrà detratta la somma di €. 570,00 già corrisposta, onde la Wind Tre dovrà corrispondere alla società istante la differenza residua di €. 462,50. 2. La richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo del 28 febbraio 2021 non può trovare accoglimento. E' orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale, in quanto tale richiesta risulta assorbita dall'indennizzo principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Wind tre S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza del 02.11.2021, è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa all'istante l'indennizzo complessivo di €. 1.032,50 (millelire/50), fatta salva l'eventuale detrazione dell'importo di €. 570,00 (cinquantesettanta,00), di cui alla motivazione in premessa, mediante bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto. Ogni altra richiesta 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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