

**DELIBERA DL/111/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX FUORI C'ENTRO / WIND TRE XXX**  
**(LAZIO/D/230/2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell'utente XXX Fuori C'entro presentata in data 30.03.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in data 30/10/2013 attraverso un'agente, sottoscriveva una proposta di contratto con la società Wind Tre XXX (d'ora innanzi e per brevità. "WIND"), che prevedeva l'attivazione in portabilità da Vodafone di 18 utenze mobili voce in abbinamento a 5 terminali Samsung Galaxy S4 Mini Plus, 2 sim dati abbinata a 2 terminali Samsung Galaxy Tab, al costo complessivo di 1.832,00 euro.

In relazione a detto contratto l'utente lamenta nei confronti della società Wind diversi inadempimenti come di seguito sintetizzati:

I. la mancata consegna in data 6.11.2013 di 2 telefoni Samsung Galaxy S4 Mini Plus dei 5 previsti, nonostante la bolla di consegna e la fattura relativa all'acquisto ne indicassero 5 come da contratto, "come da subito denunciato telefonicamente dall'istante al Servizio Clienti e nei bimestri successivi sempre via filo fino a segnalarlo con PEC in data 2.10.2014 e 15.5.2015

mediante A/R"; in relazione a ciò richiedeva l'addebito di traffico dati anomalo, non preavvisato, sulle fatture n.2014T000186680 del 18/02/2014 e n.2014T000391615 del 19/04/2014 entrambe stornate dall'operatore solo in parte, residuando ancora un indebito di Euro 382,93 (i.e.) sulla prima e di Euro 250,00 (i.e.) sulla seconda;

II. disservizi vari sulla rete fissa, nonché su quella mobile nonostante l'installazione nel marzo 2015, di un Mini Repeater per migliorare il segnale indoor e proposto dal promoter Wind a titolo gratuito;

III. contestava una fattura di euro 722,90 del 28/02/2015 per il costo del Mini Repeater, come inizialmente proposto a titolo gratuito, e successivamente risultato vincolato ad una sim per 24 mesi nonché soggetto al pagamento di una maxi rata finale in caso di recesso anticipato; veniva a conoscenza delle suddette condizioni solo in data 10.3.2015 quando riceveva comunicazione del costo dell'apparato; apriva perciò un reclamo (739061762) per le omesse informazioni;

IV. l'addebito illegittimo delle T.C.G. per i tre bimestri successivi alla stipula del contratto, nonostante si trattasse di una Onlus;

Precisava inoltre che, per effetto di cessione di rami d'azienda, sulle utenze mobili subentravano terzi soggetti e segnatamente : 2 sim voce ( 348\*\*\*\*\*104 e 348\*\*\*\*\*105) venivano cedute il 13.5.2015; 10 sim voce venivano cedute in data 3.8.2015; 2 sim dati e le restanti 6 sim voce venivano cessate il 20.10.2015; mentre la rete fissa veniva definitivamente cessata il 13.11.2015. A causa dei disservizi patiti, sospendeva il pagamento a decorrere dalla fattura n°2014T001153076 del 20/12/2014, per le sette fatture successive, maturando un insoluto pari ad Euro 12.610,33 che si dichiarava disponibile a pagare solo in parte.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

1. il rimborso delle rate pagate dei due cellulari non ricevuti per Euro 468,48 ( Euro 39,04 per 11 fatture);
2. il rimborso della parte residua del traffico anomalo non ancora stornata per complessivi Euro 772,17;
3. gli indennizzi per i disservizi occorsi alla rete fissa e a quella mobile;
4. lo storno della fattura n. 2016T000138003 del 20.2.2016 relativa al costo del Mini Repeater
5. lo storno delle fatture del 20/06/2015, 19/08/2015, 20/10/2015 e 20/02/2016 a fronte della disponibilità di pagare le tre fatture insolute del 20/12/2014, 21/02/2015 e 20/04/2015;

## **2. La posizione dell'operatore.**

Wind, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue.

in data 30/10/2013 attraverso il canale agenzie veniva inviata una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale si richiedeva l'attivazione di 5 sim in portabilità 3465858907, 3457937741, 3458004052, 3337651717, 3337644225 con listino All Inclusive Business Unlimited Premium, 10 sim in portabilità 3486438106, 3477480749, 3337651409, 3486438104, 3458529058, 3277343059, 3450156160, 3486438105, 3464182416, 3335631207 con listino All Inclusive Business Smart 900 e 5 terminali Samsung Galaxy S4 Mini.

Nella stessa data attraverso il canale agenzie veniva inviata una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale si richiedeva l'attivazione di 9 sim in portabilità

3207691554, 3277309039, 3486438107, 3277343059, 3335631207, 3486438106, 3486438105, 3486438104, 3337651409, con listino All Inclusive Business Smart 900.

Il cliente richiedeva per tutte le sim l'esenzione dal pagamento della Tassa di Concessione Governativa.

In data 6/11/2013 la convenuta contattava il cliente riepilogare i dettagli dell'offerta che confermava l'offerta commerciale sottoscritta.

Sempre in data 30/10/2013 attraverso il canale agenzie veniva inviata una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale si richiedeva l'attivazione di 2 sim dati 3292061876, 3292003081 con listino Internet Plus e 2 terminali Samsung Galaxy; in data 04/11/2013 la convenuta contattava il cliente per riepilogare i dettagli dell'offerta che confermava l'offerta commerciale sottoscritta;

In data 30/10/2013 attraverso il canale agenzie veniva inviata un'ulteriore proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale si richiedeva l'attivazione di 4 sim in portabilità 3464182416, 3450156160, 3458529058, 3477480749 con listino All Inclusive Business Smart 900, 5 sim in portabilità 3465858907, 3458004052, 3337651717, 3457937741, 3337644225 con listino All Inclusive Business Unlimited Premium e 5 terminali Samsung Galaxy S4 Mini. La portabilità per tutte le sim avveniva il 05/11/2013 (le sim preattive venivano attivate il 31/10/2013), ad eccezione della sim 3457937741 per la quale non andava a buon fine a causa di un'incongruenza di dati anagrafici (errore con causale: "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN"); il 06/11/2013 la convenuta contattava il cliente per reperire i dati corretti, ma questi comunicava che avrebbe contattato personalmente il servizio clienti, una volta reperiti i dati necessari; restava pertanto attiva la sim provvisoria con nuova numerazione Wind 3209071566 dal 31/10/2013.

I terminali venivano consegnati il 07/11/2013.

In data 21/02/2014 in ottica di caring la Convenuta provvedeva all'emissione di un accredito di € 1.095,00 sulla fattura del bimestre 01/12/2013 - 31/01/2014 contenente traffico dati Roaming generato dalla sim 3292061876, addebitato nella stessa fattura.

In data 06/03/2014 la Convenuta, provvedeva ad effettuare una proposta commerciale al cliente perché insoddisfatto degli elevati costi in fattura; il cliente chiedeva di ricevere la modulistica per aderire al cambio listino delle sim 3486438106, 3477480749, 3337651409, 3486438104, 3458529058, 3277343059, 3450156160, 3486438105, 3464182416, 3335631207, 3464182416, 3450156160, 3458529058, 3477480749 verso l'offerta All Inclusive Business smart 2014. La segnalazione veniva chiusa senza effettuare alcuna variazione in quanto il cliente non provvedeva al rinvio della documentazione firmata per la richiesta del cambio listino.

In data 12/03/2014 a seguito della segnalazione del cliente relativa alla mancata esenzione dal pagamento della tassa di concessione amministrativa, emergeva che per le sim 3277309039, 3486438105, 3337651409, 3486438106, 3486438104, 3486438107, 3450156160, 3465858907, 3464182416, 3337651717, 3209071566, 3337644225, 3458529058, 3458004052, 3477480749, non era stata applicata l'esenzione e che la richiesta del cliente, non era conforme ed era priva del certificato di attribuzione del codice fiscale.

La convenuta comunicava l'esito delle verifiche al cliente e una volta ricevuta la documentazione necessaria si provvedeva all'applicazione dell'esenzione per le suddette sim ed al rimborso della tassa di concessione governativa addebitata sulle fatture 2013T001340228, 2014T000186680, 2014T000391615 per un totale di € 1161,90 tramite note di credito;

In data 12/03/2014 veniva aperto un reclamo commerciale in quanto il cliente contattava e lamentava la mancata ricezione di 2 terminali Samsung Galaxy S4 Mini dei 5 richiesti. Il reclamo

veniva ritenuto infondato in quanto a seguito di verifiche, i terminali risultavano tutti consegnati il 07/11/2013, ed inoltre erano decorsi i termini per avanzare contestazione di questo tipo (6 giorni). In data 24/03/2014 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente segnalava che tutte le linee fisse erano bloccate in ingresso e in uscita; la convenuta provvedeva alle relative verifiche e la stessa veniva chiusa in data 25/03/2014 come servizio funzionante;

In data 16/04/2014 la convenuta, in ottica di caring e in via preventiva, provvedeva all'emissione di un accredito di € 415,13 sulla fattura del bimestre 01/02/2014 - 31/03/2014 relativamente al traffico dati Roaming che sarebbe stato addebitato nella stessa fattura.

In data 18/07/2014 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente segnalava il mancato funzionamento della linea dati. Detta segnalazione veniva chiusa il 21/07/2014; in data 11/09/2014 veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente segnalava il mancato funzionamento della linea 0766858710; la convenuta effettuava le dovute verifiche e risolveva il disservizio nella stessa data.

In data 03/10/2014 il cliente inviava contestazione con cui lamentava la mancata ricezione di 2 terminali Samsung Galaxy S4 Mini dei 5 richiesti; il reclamo veniva ritenuto infondato per le stesse ragioni per cui non era stato accolto il reclamo del 12/03/2014 come precedentemente specificato.

In data 13/11/2014 il cliente contattava la convenuta lamentando il mancato funzionamento del servizio di fonia e adsl sulle linee fisse; la convenuta effettuate le dovute verifiche provvedeva al ripristino del servizio il 17/11/2014.

In data 26/02/2015 mediante l'apposita modulistica veniva richiesto, da cliente, l'invio di 1 terminale Indoor 3G-Nextivity Cel-Fi RS2 da associare alla sim 3335631207; il terminale veniva consegnato il 05/03/2015. In data 11/03/15 la convenuta contattava il cliente il quale confermava la ricezione dell'apparato.

In data 15/04/2015 il cliente contattava il servizio assistenza 1928 lamentando fruscii sulla linea 0766858553; la convenuta provvedeva alle relative verifiche e la segnalazione veniva chiusa il 17/04/2015.

In data 14/05/2015 le sim 3486438104, 3486438105 venivano cessate per passaggio ad altro operatore.

In data 18/05/2015 il cliente inviava una contestazione relativa alle fatture numero 2014T000186680, e numero 2014T000391615 contestando la mancata esenzione delle Tgc, poi restituite; b) la mancata consegna di 2 terminali Samsung S4 mini e il rimborso dei relativi costi; c) il pagamento del terminale Indoor 3G-Nextivity che sosteneva essere gratuito; d) disservizi su linee fisse e mobili.

La convenuta effettuava tutte le dovute verifiche a seguito delle quali emergeva che: a) la contestazione era infondata perché le fatture 2014T000186680, 2014T000391615, ed anche la fattura 2013T001340228, erano già state oggetto di rimborso relativamente alla TCG per un importo di € 1161,90; b) la contestazione era infondata perché come già rilevato durante la gestione dei precedenti reclami i terminali risultavano regolarmente consegnati ed inoltre erano decorsi i termini per l'accettazione del reclamo (6 giorni) per lo svolgimento di ulteriori verifiche in merito alla mancata consegna (allegato 16); c) la contestazione era infondata in quanto la rata finale di € 600 sarebbe stata scontata del 100% solo in caso di contratto attivo per l'intera durata di 24 mesi; d) la contestazione veniva ritenuta fondata in quanto le segnalazioni di assistenza tecnica erano state gestite entro i termini contrattuali previsti e in ottica di caring veniva corrisposto con nota di credito l'indennizzo di € 100,00 in data 16/06/2015.

In data 03/08/2015 le sim 3450156160, 3465858907, 3277309039, 3464182416, 3337644225, 3458529058, 3458004052, 3335631207 venivano cessate per passaggio ad altro operatore;

In data 12/11/2015 cliente chiedeva la disattivazione delle sim 3207691554, 3277343059, 3337651409, 3486438107, 3477480749, 3486438106, 3335624662, 3346051581, 3292003081, 3292061876; le sim venivano cessate il 06/12/2015.

In data 23/11/2015 il cliente chiedeva la disattivazione delle linee 0766858710, 0766225894, 0766858553, 0766731642, 0766731083, 0766731786, ADSL.w50131127; le linee 0766731642, 0766731083, 0766731786, ADSL.w50131127 venivano cessate il 19/12/2015 e le linee 0766858710, 0766858553, 0766225894 il 31/12/2015.

In data 23/11/2015 il cliente chiedeva la disattivazione delle sim 3207691554 3277343059 3337651409 3477480749 3486438106 3486438107 3335625662 3346051581 3292003081 3292061876; le sim venivano cessate il 20/12/2015.

Il 13/01/2016 veniva automaticamente cessato il terminale Indoor 3G-Nextivity Cel-Fi RS2 in seguito alla cessazione delle sim 3207691554 3277343059 3337651409 3477480749 3486438106 3486438107 3335625662 3346051581 3292003081 3292061876.

La situazione amministrativa del cliente risultava infine irregolare, permanendo uno stato di insolvenza pari ad € 12.610,33.

Relativamente all'addebito di traffico dati, la convenuta asseriva di aver provveduto all'emissione delle note di credito a storno di quanto fatturato, invocando l'applicazione dell'Art. 2 dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS; anche relativamente alla contestazione per le TCG, con lo storno delle stesse, il Convenuto afferma di aver provveduto alla rettifica della fatturazione delle fatture corrispondenti.

In riferimento, invece, alla richiesta di indennizzo per disservizi tecnici, Wind ribadisce che è sempre intervenuta tempestivamente per la risoluzione dei disservizi lamentati dall'utente e sempre entro i 4 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e Carta Servizi;

Alla luce delle suesposte argomentazioni declinava ogni responsabilità nella vicenda in esame.

### **3. Motivazione.**

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

#### **3.1 Sulla mancata ricezione di 2 terminali Samsung Galaxy S4 Mini dei 5 richiesti.**

L'istante ha sostenuto di non aver mai ricevuto i due telefonini acquistati, con grave inadempimento di Wind, e per tale ragione ha chiesto la restituzione dell'importo versato per le rispettive rate.

Il Gestore, per parte sua, ha eccepito di aver provveduto all'invio della merce e che la contestazione è infondata perché i terminali risultavano regolarmente consegnati, allegando la bolla di accompagnamento. Inoltre, erano comunque decorsi i termini per la proposizione del reclamo (6 giorni) utili allo svolgimento di ulteriori verifiche in merito alla mancata consegna. La convenuta rappresentava, inoltre, che l'interesse dell'utente a denunciare un ammanco di merce non poteva e non doveva verificarsi dopo diversi mesi dalla ricezione del plico in esso contenuto. Il primo reclamo, infatti, era pervenuto il 12/03/2014, dopo ben 329 giorni dalla consegna dei terminali.

A tal proposito occorre precisare che qualora l'istante/attore sollevi eccezione d'inadempimento, per stabilire il riparto dell'onere della prova, occorre che l'attore deduca l'inadempimento dell'obbligazione da parte del convenuto (exceptio inadimpleti contractus) e che quest'ultimo

abbia l'onere di provare di avere esattamente adempiuto. In sostanza, in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per l'adempimento deve soltanto provare, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento parziale o inesatto adempimento dell'obbligato (per difformità quantitative dei beni), la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, che nel caso di specie è il contratto che prevede l'acquisto rateale dei telefonini, mentre il debitore convenuto sarebbe gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa.

Nel caso in esame, tale prova è stata fornita dall'operatore mediante deposito della lettera di vettura di accompagnamento della merce del 7.11.2013 recante gli estremi di mittente e destinatario, nonché il codice dell'ordine di consegna (7272177), corrispondente a quello riportato nelle fatture di acquisto nelle mani dell'utente; inoltre la lettera è stata firmata per ricevuta con la dicitura "senza riserve" il che implica in via teorica, facendo uso dell'ordinaria diligenza, una verifica della merce preventiva alla sua accettazione incondizionata; inoltre altri elementi fattuali concorrono alla inaccogliabilità della domanda, quali la tardività del reclamo (2.10.2015) -poiché alcuna rilevanza probatoria può assumere la dichiarazione generica di aver effettuato reclami telefonici- e la ugualmente tardiva contestazione dei relativi ratei nelle fatture.

Pertanto, sulla base di quanto sopra detto, la richiesta di rimborso delle rate dei telefonini non risulta accoglibile.

### **3.2 Sull'addebito di traffico anomalo.**

In riferimento al dedotto traffico anomalo, l'utente cita due fatture, la n. 2014T000186680 del 18.2.2014 e la n. 2014T000391615 del 19.4.2014, che tuttavia non deposita ma, per sua fortuna, gli addebiti fatturati e l'entità degli stessi, sono stati ampiamente confermati dalla controparte, che ha eccepito anche di aver già provveduto a stornare gli addebiti per consumi eccedenti Euro 200,00, soglia impostata per il blocco del traffico roaming. Quanto alla natura di tale traffico, anch'essa non esplicitata dall'utente, che sia di tipo "dati" lo si desume dal richiamo pacifico di entrambe le parti all'applicazione della Del. 326/10/CONS; mentre, da quanto riferito dal gestore, si deduce che si trattasse di traffico in roaming; la natura del traffico è infatti rilevante al fine di determinare il limite di traffico a consumo previsto dalla normativa citata.

Dunque si richiama l'art. 2 Delibera della 326/10/CONS (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile), secondo il quale: 1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia;b) del traffico residuo disponibile;c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto. 3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer . 4. Gli

operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati. (omissis) 6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3.

Alla luce dell'ultimo comma della norma di cui sopra, Wind avrebbe dovuto far cessare la funzionalità dell'utenza al raggiungimento della soglia di Euro 50,00 prevista come limite automatico dopo il quale occorre disporre il blocco dell'utenza fino a diversa ed esplicita autorizzazione dell'utente; che si tratti di traffico UE o extra UE, non rileva in quanto la soglia è la stessa.

Wind stessa ammette la difformità della propria condotta rispetto alle previsioni della Del. 326/19/CONS, dichiarando di aver provveduto a stornare gli importi nelle fatture medesime, eccedenti Euro 200,00 – circostanza ammessa anche dall'utente-; tuttavia la soglia predefinita ( in assenza di scelte diverse dell'utente) superata la quale il collegamento deve cessare, è di Euro 50,00 e pertanto residuano a carico del gestore ulteriori storni e conseguenti rimborsi fino a concorrenza della inferiore soglia applicabile, di Euro 50,00.

E perciò : sulla fattura n. 2014T000186680 vanno stornati e rimborsati dall'ammontare fatturato a titolo di traffico roaming, ulteriori Euro 482,93 (i.e.); sulla fattura n. 2014T000391615, ulteriori Euro 350,00 (i.e.).

### **3.3 Sui disservizi vari.**

Per quanto concerne le doglianze sui frequenti disturbi presenti sulla rete fissa e mobile, nonché sull'instabilità costante della connessione internet/ADSL, l'utente richiama periodi di riferimento troppo generici per essere validi (*"da fine 2014"*) ed anche il primo reclamo scritto del 15.5.2015, non aiuta nel ricostruire tipologia di disservizio, linee interessate e durata dello stesso (*"Abbiamo vari disservizi di rete sia fissa che mobile di cui abbiamo aperto una serie di Tcase, sempre invano"*).

A proposito dei case aperti presso il servizio clienti, si ricavano dal materiale di produzione di parte istante, dei riferimenti indiretti ad altrettanto generiche segnalazioni telefoniche del 13.4.2015 *"non va internet e telefoni"* e del 14.4.2015 *"rumore linea 0766 858552"* e del 20.4.2015 *"la linea 0766 858553 non va"*.

Il gestore comunque ammette dette segnalazioni e ne integra altre, pur precisando di averle tutte chiuse entro i tempi contrattualmente stabiliti per i guasti : 24.3.2014 ( chiusa il 25.3) *"tutti i fissi isolati"*; 18.7.2014 *"malfunzionamento linea dati"*; 11.9.2014 *"mancato funzionamento linea 0766858710"* 13.11.2014 *"mancato funzionamento servizio fonia e adsl sulle linee fisse"*;

15.4.2015 “*fruscii sulla linea 0766885553*”. In relazione a tali segnalazioni, tuttavia, il gestore non fornisce prova documentale con riferimento alle presunte chiusure nei tempi previsti.

D'altro canto non può sottacersi l'inidoneità di quanto dedotto dall'utente a fornire un quadro temporale e sostanziale sull'entità e durata del malfunzionamento.

Perciò, dall'interpolazione tra le segnalazioni citate dall'utente e quelle integrate dal gestore, si può ricavare la seguente considerazione: le segnalazioni di guasto dell'anno 2014 sono molto distanziate tra loro ed attengono a servizi e linee diversi, per cui può ragionevolmente ritenersi che ciascun episodio si sia risolto a tempo debito. Le segnalazioni 2015, invece, (13.4.2015, 14.4.2015, 15.4.2015, 20.4.2015), si susseguono in continuità ed attengono a disturbi del servizio fonia su due linee individuate, il che fa propendere per una continuità nel tempo del malfunzionamento.

Quanto riferito dal gestore circa l'avvenuta corresponsione dell'indennizzo contrattualmente previsto a fronte del disservizio, mediante emissione di nota di credito di Euro 100,00, non è tuttavia provato in atti.

Spetta perciò all'utente l'indennizzo previsto dagli artt. 5.2 e 12.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per i giorni di disservizio compresi tra il 13.4.2015 data della prima segnalazione, e il 19.12.2015, data della disattivazione della componente fissa del contratto, considerata in maniera unitaria, attesa la genericità della contestazione, ai sensi dell'art. 12.1 già citato. Così, per un indennizzo paria a 1.250,00.

### **3.4 Sul terminale Indoor 3G-Nextivity Cel-Fi RS2- Mini Repeater.**

Preliminarmente deve osservarsi che la segnalata, debole copertura delle utenze mobili all'interno dei locali associativi, non è sanzionabile in quanto al gestore non possono essere imputati eventuali disservizi derivanti da problemi di copertura dell'utenza.

Si fa infatti riferimento alla natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito, corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (cfr. Delibera n. 163/16/CIR; Delibera n. 92/15/CIR).

Detta premessa giustifica anche il rimedio proposto dal gestore di installare un apparato per l'amplificazione del segnale.

Relativamente all'addebito di € 595.00 per il terminale Indoor 3G-Nextivity Cel-Fi RS2, associato alla sim 3335631207, l'accettazione, in data 25 febbraio 2015, da parte dell'utente del trasferimento della proprietà dell'apparato, scontato al 100% sotto condizione della durata contrattuale minima pari a 24 mesi, così come specificato sul modulo dell'offerta promozionale dal medesimo accettata e sottoscritta, non lascia margini di dubbio non solo in ordine alla conoscibilità, ma addirittura in relazione all'effettiva conoscenza e comprensione da parte istante

delle condizioni contrattuali relative alla "Promozione Mini Repeater" che, come riportato sul modulo, costituivano parte integrante e sostanziale del Contratto per i Servizi Wind Mobile già stipulato tra le parti.

Quanto documentato dall'utente in ordine ad una presunta sottoscrizione di un modulo "in bianco" riconducibile ad una colpevole e poco trasparente condotta del promoter, non può esonerare il contraente dalla tenuta dell'ordinaria diligenza nell'apportare una sottoscrizione ad una siffatta proposta contrattuale e, peraltro, la mancata consapevolezza circa le reali condizioni economiche dell'offerta che andava a sottoscrivere, è smentita dal possesso da parte del cliente delle condizioni contrattuali della "Soluzione Wind Indoor 3G" (Allegato 2). Inoltre, risulta che la suddetta sim sia cessata il 13/01/2016, per volontà dell'utente stesso e, di conseguenza, sia venuta meno la Promozione Mini Repeater relativa all'uso di detto terminale, che prevedeva lo sconto del 100% qualora il cliente avesse receduto dal contratto di telefonia prima della scadenza prevista nell'offerta.

Quindi, la cessazione della sim, prima della scadenza naturale del contratto, ossia prima dei 24 mesi, ha comportato l'addebito della rata finale di € 600 nella fattura di successiva emissione come previsto all'art. 6 di dette condizioni, in linea con l'art.7 Durata del Contratto di Abbonamento e Recesso del Cliente, dell'Allegato "Condizioni Generali di Contratto per l'Acquisto di Prodotti/Apparati", che recita: "Fatto salvo quanto previsto all'art. 6.3 delle relative Condizioni Generali di Contratto, il Cliente che decida di recedere dall'abbonamento per i Servizi di fonia mobile Wind prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo del/i Prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun Prodotto acquistato.. [...]".

Pertanto la domanda di storno, pure presente nei reclami dell'utente, non può essere accolta.

### **3.5 Relativamente alla contestazione delle TCG.**

L'odierna istante, in sede di stipula del contratto del 30 ottobre 2013, dichiarava di essere iscritta nel registro delle Cooperative sociali, di osservare la disciplina fiscale prevista per le Onlus dal D.Lgs.n.460/97 e di usufruire dell'esenzione dall'applicazione della tassa di concessione governativa.

Di talché, l'istante, col reclamo 15.5.2015 ancora contestava l'illegittimità degli importi delle fatture n.2014T000186680 e n.2014T000391615 rispettivamente di Euro 1984,94 e 994,35, riferite entrambe all'addebito della suddetta imposta. A contrariis, la convenuta nelle memorie asserisce di avere provveduto, già in ordinario, al rimborso delle fatture n.2014T000186680, n.2014T000391615 e n.2013T001340228, per un importo di Euro 1.161,90, che tuttavia non corrisponde a quello denunciato dall'istante.

Peraltro in atti risulta solo il rimborso della fattura n. 2013T001340228 per un importo pari ad euro 232,38.

Come già evidenziato, l'utente, che ne aveva l'onere, non ha prodotto alcuna fattura di tutte quelle che contesta e pertanto non è possibile ricostruire gli importi di quanto ancora eventualmente dovuto.

Inoltre, nel Gu14, l'utente fa riferimento al problema della TCG, unicamente in relazione alla "perdita di tempo" da parte dell'amministrazione nel "dover sollecitare a più riprese l'emissione di note di accredito a totale storno". Pertanto non essendo la richiesta attualizzata dall'istanza di definizione, non è possibile disporre alcunché sul punto.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, si ritiene equo liquidare in favore di parte istante l'importo di Euro 100,00.

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente XXX Fuori C'entro, nei confronti di Wind Tre XXX.

2. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre spese procedurali per Euro 100,00, i seguenti importi:

- Euro 833,00 (i.e.) a titolo di storno e rimborso a valere sulle fatture nn. 2014T000186680 e 2014T000391615, quale consumi eccedenti la soglia per il traffico in roaming, maggiorato degli interessi legali a far data dal pagamento;

- Euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce ex artt. 5, comma 2, e 12, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS .

3. Wind Tre XXX è altresì tenuta a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 sui siti web del CO.RE.COM. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente  
Michele Petrucci  
Fto

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto