

DELIBERA N.100 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / WIND TRE (GU14/39811/2018)

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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. 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. 296/18/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di IL PORTICO DI SAN DONATO X del 02/11/2018 acquisita con protocollo N. 0178853 del 02/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/09/2018, l’utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa. L’istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio nei

confronti della società Wind Tre X che per brevità, nel corso del presente procedimento, viene denominata Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e con memoria prot. 0224555 del 10/12/2019 dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto proposta contrattuale il 31/01/2018 per la fornitura del servizio denominato 3 fibra 1000 mega sulla linea 051XXXXX58;
- il 12/02/2018 un tecnico incaricato da Wind si recava in loco e predisponendo tutte le operazioni necessarie per l'attivazione del servizio. Lo stesso tecnico rappresentava problematiche che asseriva risolvibili in 3 giorni;
- le problematiche non sono state risolte;
- l'operatore non ha risposto al reclamo del 9/4/2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per mancata attivazione del servizio di euro 3.240,00 (giorni 216 x euro 15/die);
- b) Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- c) Euro 150,00 rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind con memoria Prot. 0009188 del 10/01/2019 conferma che sull'utenza 051XXXXX58 è stato sottoscritto un contratto "Nuova Linea Telefonica" il 31/01/2018 e che tale linea risulta disattivata il 08/04/2018. L'ordine di attivazione della numerazione di cui trattasi veniva inserito a sistema con DAC prevista per il 16/02/2018 e rimodulata al 05/04/2018. Tale ordine di attivazione non andava a buon fine con la seguente motivazione "KO indirizzo Errato. L'indirizzo corretto è: Via San Donato 18/ B – CIVICO NON VENDIBILE.

In data 3/4/2018 a seguito dell'impossibilità di attivazione del contratto, il referente aziendale veniva contattato ad un numero mobile e lo stesso rinunciava all'attivazione del servizio.

Il gestore richiama le condizioni generali del contratto e le modalità di comunicazione al cliente delle cause ostative alla attivazione del servizio, nonché la Determina AGCOM 33/14/DIT in cui viene affermato che il contatto telefonico – nel caso di specie avvenuto il 3/4/2018 – assolve l'onere informativo incombente sulla compagnia telefonica.

In merito al mancato riscontro al reclamo del 9/4/2018, Wind afferma di aver fornito tutte le indicazioni del caso all'istante fino alla data del 13/4/2018, nonché in sede del procedimento di conciliazione presso il Corecom conclusosi in data 4/9/2018.

3. La replica dell'istante

L'istante con nota di replica prot. 0017583 del 16/01/2019 chiede di dichiarare l'irricevibilità della memoria difensiva di Wind in quanto caricata a sistema il 10/01/2019 - a fronte di procedimento avviato il 2/11/2018 - e quindi oltre il termine di 45 giorni previsto dall'art. 16 comma 2 della Delibera 203/18/CONS. Parte istante rileva inoltre che l'eccezione dell'operatore circa l'errato indirizzo fornito sia da ritenersi pretestuoso in quanto il tecnico inviato dall'operatore si è recato in loco e praticato gli interventi necessari senza porre in alcun modo il problema del numero civico errato.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente si rileva che l'eccezione avanzata da parte istante circa l'irricevibilità della memoria dell'operatore in quanto tardiva non è accoglibile.

Il procedimento di definizione è stato formalmente avviato – come risulta da nota in fascicolo documentale prot. 205616 – in data 26/11/2018 assegnando alle parti il termine di 45 giorni dal ricevimento di tale comunicazione per inviare le memorie. Le memorie di Wind sono pertanto pervenute nei termini.

- a) Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, la stessa si intende parzialmente accolta. L'operatore dà atto della mancata attivazione dell'utenza dichiarando di avere assolto i propri oneri informativi nei confronti dell'istante e asserendo che quest'ultimo abbia rinunciato telefonicamente in data 3/4/2018 all'attivazione del servizio in seguito all'impossibilità comunicatagli. Fornisce schermate al riguardo. Dalle schermate si rilevano numerosi contatti con l'istante. Non si desume tuttavia che sia stata chiaramente esplicitata all'istante l'impossibilità definitiva di attivare l'utenza di cui trattasi tanto che lo stesso ha continuato a inviare reclami anche successivamente a tale data ed ha instaurato procedimento di conciliazione il 30/04/2018 lamentando il perdurare della mancata attivazione. Inoltre l'utente ha replicato alla memoria dell'operatore dichiarando che la problematica segnalata dall'operatore in ordine all'impossibilità di attivazione era il numero civico errato –problema peraltro facilmente risolvibile –. Si rileva quindi che l'utente non abbia avuto contezza che il KO tecnico derivava dal “civico non vendibile”. Pertanto, atteso che l'operatore non dimostra di aver rispettato gli oneri informativi di competenza, lo stesso è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 2 in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. Le Condizioni Generali di contratto Wind prevedono l'attivazione in un termine massimo di 70 giorni. In assenza di prova circa un diverso termine di attivazione pattuito tra le parti, l'indennizzo viene calcolato a far data dal 11/04/2018 (70 giorni dalla sottoscrizione del contratto) fino al 04/09/2018 (data della udienza di conciliazione) e così determinato: giorni 146 x euro 7,50/ die x 2 (utenza business) = euro 2.190,00 (duemilacentonovanta).
- b) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa viene accolta per le motivazioni cui al punto precedente. Tenuto conto che l'operatore stesso dichiara di avere ricevuto il reclamo il 9/04/2018 e che non documenta di avere fornito risposta congrua nel termine di 45 giorni dal ricevimento, l'indennizzo viene calcolato, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento citato al precedente punto a), dal 24/05/2018 alla data dell'udienza di conciliazione (4/9/2018), momento in cui parte istante è venuto a conoscenza della reale situazione. L'indennizzo viene pertanto calcolato nella misura massima di euro 300,00 (trecento);
- c) Per quanto concerne la richiesta di rimborso spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 12, comma 6, del Regolamento adottato con delibera AGCOM n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta). Per questi motivi, il Corecom, ad unanimità

DELIBERA

accoglie parzialmente l'istanza di Il Portico di San Donato X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 2.190,00 (duemilacentonovanta) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio;
- II. euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

La Società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 18 aprile 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi