

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 22 /2019

Estratto del processo verbale della seduta n. 4 del 21 giugno 2019.

Oggetto: Definizione della controversia /Wind Tre S.p.a.  
(già Wind Infostrada) (GU14 e GU15).

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

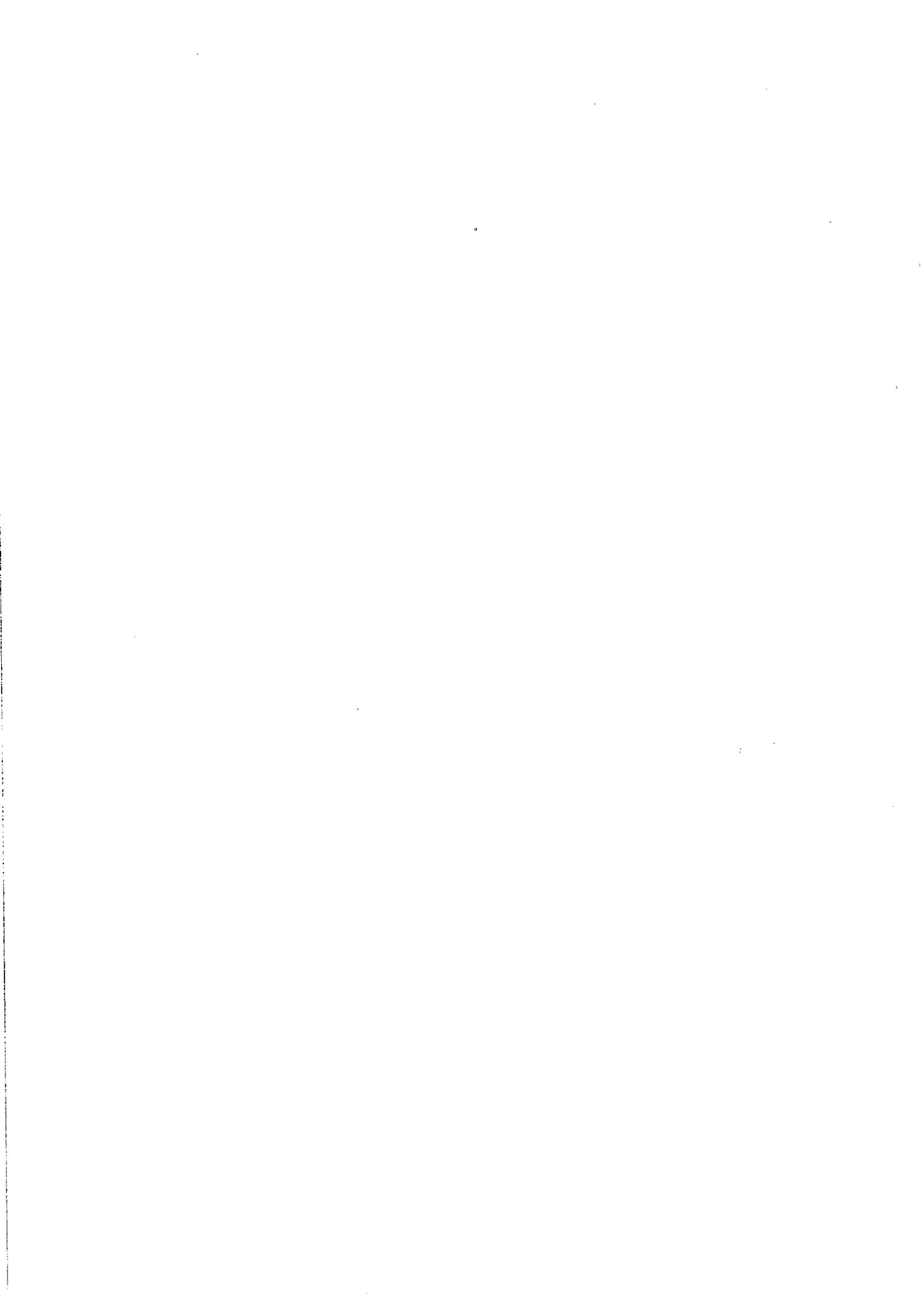
Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:



## IL 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" (di seguito Codice);
- VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito Codice del consumo);
- VISTA** la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";
- VISTO** l'accordo Quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti, come individuati dalle leggi regionali;
- VISTO** l'accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, con cui si sono individuati i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, prefigurando il contenuto delle singole convenzioni tra l'Autorità e gli organi competenti come individuati dalle leggi regionali;
- VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017;
- VISTA** la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", (di seguito Regolamento);
- VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 179/03/CSP, allegato A "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249
- VISTA** la delibera Agcom n. 73/11/CONS, "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito Regolamento Indennizzi);
- VISTA** l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale al n. 100/A d.d. 27/10/2017 presentata da S. ... , rappresentata dall'avv. ... (delega in atti), con la quale è stato



richiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Co.Re.Com) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.a., (di seguito per brevità Operatore o Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

**VISTA** la nota prot. n. [redacted] /P d.d. [redacted] del responsabile del procedimento, con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**VISTA** la successiva comunicazione di Agcom d.d. 07/03/2018 con la quale veniva trasmessa, per ragioni di opportunità, l'istanza di definizione sub prot. n. [redacted] /P d.d. [redacted] al Co.re.com, affinché la stessa venisse trattata congiuntamente alla precedente istanza Gu14 prot. n. [redacted] /P d.d. [redacted];

**VISTA**, quindi, anche la nota prot. n. [redacted] /P d.d. [redacted] del responsabile del procedimento, con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia relativamente alla successiva istanza di definizione;

**VISTI** tutti gli atti del procedimento, ai cui contenuti è fatto rinvio per relationem, quali parti integranti del presente provvedimento;

**RILEVATO** che all'udienza di discussione del 03/12/2018, le parti, riportandosi a quanto agli atti, hanno insistito per l'accoglimento delle rispettive richieste non pervenendo, pertanto, ad alcun accordo transattivo.

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione di Parte Istante

L'istante, intestatario delle utenze [redacted], [redacted], [redacted] e [redacted] ha contestato il ritardo nell'attivazione dei servizi perpetrato dalla società Wind.

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, il ricorrente ha riferito di aver sottoscritto con Wind, in data 09/08/2017, un contratto per l'attivazione di una nuova utenza nonché la migrazione da Tim S.p.a. delle utenze [redacted] e [redacted].

Wind, a fine agosto, ha comunicato, con sms, all'istante di collegare il router in quanto il passaggio delle utenze era avvenuto; tuttavia, in assenza della consegna dei router, effettuata appena in data 07/11/2017, a seguito del procedimento ex art. 5 del Regolamento, i servizi non erano disponibili. L'istante, inoltre, ha riferito che per quanto concerne la nuova utenza e il relativo servizio dati, richiesti in data 09/08/2017, solo dopo numerosi solleciti, sono stati attivati i servizi in data 06/10/2017.

Da ultimo, l'istante ha rilevato che l'Operatore, oltre a non fornire alcun riscontro ai reclami, ha comunque fatturato i servizi nonostante gli stessi non fossero attivi.

L'istante, sulla base di tali premesse, ha richiesto:

- indennizzi di cui all'AlI) A della Delibera n. 73/11/Cons;
- rimborsi e storni se dovuti;
- spese della procedura.

OMISSIS





## 2. La posizione dell'Operatore.

La società Wind Tre S.p.a. relativamente ai procedimenti di definizione de quo, ha riferito che la linea 041981998, contratto n. 00000000000000000000, in LNA ULL con offerta All Inclusive Unlimited Affari, è stata richiesta il 09/08/2017 e attivata il 29/09/2017, la linea 041981998, contratto n. 00000000000000000000, LA in Fibra Vula, con offerta All inclusive Fibra 100 è stata attivata il 30/08/2017, la linea 041981998, in ULL, con offerta All inclusive Unlimited Affari, è invece attiva dal 25/05/2016. A seguito delle verifiche effettuate è stato appurato che per le linee 041981998-041981998 il modem è stato consegnato in data 07/11/2017 e l'accesso in Vula è stato attivato il 01/09/17. Nelle more del procedimento l'Operatore ha proceduto allo storno dei canoni per euro 136,07. - ed euro 78,26. - per un totale di euro 214,18 che sono stati accreditati nella fattura n. 00000000000000000000 di euro 248,56. Poiché il cliente aveva pagato parzialmente per euro 101,51. - quest'ultima fattura, la somma residua di euro 67,13. - è stata rimborsata mediante bonifico.

L'Operatore ha evidenziato che non sono pervenuti reclami scritti da parte dell'istante e che pertanto ai sensi della delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché per unanime orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per il malfunzionamento della linea qualora il gestore non ha avuto contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione e ancora che ai sensi della delibera 276/13/CIR per la liquidazione degli indennizzi bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore.

L'Operatore relativamente al disservizio lamentato dal suo cliente, come da condizioni generali di contratto e della carta servizi, ha già provveduto a riconoscere al suo cliente l'importo massimo previsto e pertanto lo stesso non ha diritto agli indennizzi previsti dal Regolamento di cui alla delibera Agcom 73/11/CIR.

Sulla base di tali censure ha richiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante in quanto infondate in fatto e in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che oggetto del presente provvedimento sono due istanze e nello specifico quella sub prot. n. 1158/A d.d. 22/12/2017 (relativamente alle utenze 041981998 e 041981998) e quella sub prot. n. 5005/A d.d. 07/03/2018 (per le utenze 041981998 e 041981998), quest'ultima riunita alla precedente, a seguito della sua trasmissione da parte dell'Agcom, che ha ritenuto competente a definire la controversia il CoreCom Fvg avanti al quale era stato esperito il relativo e prodromico tentativo di conciliazione.

Wind, nonostante l'accoglimento della richiesta di rimessione nei termini per la produzione di una memoria di replica all'istanza di definizione d.d. 22/12/2017, si è limitata a produrre la memoria sub prot. n. 5005/A d.d. 07/03/2018 relativamente al contenzioso di cui all'istanza di definizione d.d. 07/03/2018.

Ciò premesso entrambe le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante meritano accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

### a) Sulla richiesta degli indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS

Dalla documentazione agli atti (cfr. contratti d.d. 09/08/2017, schermate e fatture allegate alla memoria di Wind, reclami a mezzo pec d.d. 08/09/2017, 12/09/2017, 25/09/2018, 03/10/17



04/10/2017, 09/10/2017, 12/10/2017, gu5 d.d. 24/10/2017) è emerso che in data 09/08/2017 l'istante ha stipulato con Wind i seguenti contratti:

- n. 011001117000 per la migrazione dell'utenza n. 011001117000 (offerta All inclusive Fibra 100 Vula Affari), attivata in data 01/09/2017, presso il negozio con sede in Via Giuseppe 22, 33010, Udine;

- n. 011001117000 per la migrazione dell'utenza n. 011001117000 (offerta All inclusive Fibra 100 Vula Affari), attivata in data 01/09/2017 presso il negozio con sede in Via Giuseppe 22, 33010, Udine;

- n. 011001117000 per la migrazione dell'utenza n. 011001117000 (offerta All inclusive Fibra 100 Vula Affari), attivata in data 30/08/2017, presso il negozio con sede in Via Giuseppe 22, 33010, Udine;

- n. 011001117000 per l'attivazione della nuova linea telefonica n. 011001117000 (offerta All Inclusive Affari Unlimited), attivata in data 29/09/2017 presso il negozio con sede in Via Giuseppe 22, 33010, Udine, ma di fatto funzionante solo dal 06/10/2017.

L'Operatore, nonostante, l'attivazione delle prime tre utenze nelle date del 30/08/2017 e del 01/09/2017 ha provveduto a consegnare i relativi router solo in data 07/11/2017 a seguito della richiesta dell'istante di un provvedimento d'urgenza ex art. 5 del Regolamento, creando, quindi, un disagio all'utente per il ritardo nell'utilizzo dei servizi richiesti.

E' opportuno, comunque, evidenziare che l'istante ha riferito di aver potuto usufruire del servizio dati per l'utenza n. 011001117000, grazie all'utilizzo di un proprio modem fibra del gestore Tim, circostanza tale da fa venir meno per l'utente il riconoscimento di un indennizzo in assenza di un disagio patito (cfr. pec d.d. 12/09/2017).

L'accertata imputabilità in ordine alla mancata consegna dei router da parte di Wind, tale da non consentire all'utente l'utilizzo dei servizi dati e voce per le utenze n. 011001117000 / e n. 011001117000 e del solo servizio voce per l'utenza n. 011001117000 comporta l'accoglimento della richiesta sub a) di parte istante relativamente alla corresponsione in suo favore di un indennizzo proporzionato al predetto disservizio.

Tale disservizio deve computarsi in base a quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento Indennizzi, che nel caso di ritardo nell'attivazione dei servizi, prevedono la corresponsione di un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di disservizio e per ciascuna utenza, da computarsi comunque in misura pari al doppio attesa la natura business delle utenze.

Per quanto concerne l'individuazione dei periodi di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il *dies a quo* (data di effettiva attivazione) debba essere individuato nel giorno 01/09/2017 per le utenze n. 011001117000 e n. 011001117000 e nel giorno 30/08/2017 per l'utenza n. 011001117000 e il *dies a quem* nel giorno 07/11/2017 (data di consegna dei modem).

Nello specifico l'indennizzo per le diverse utenze, viene complessivamente quantificato in euro 2790,00. - (duemilasettecentonovanta/00) in base ai seguenti calcoli:

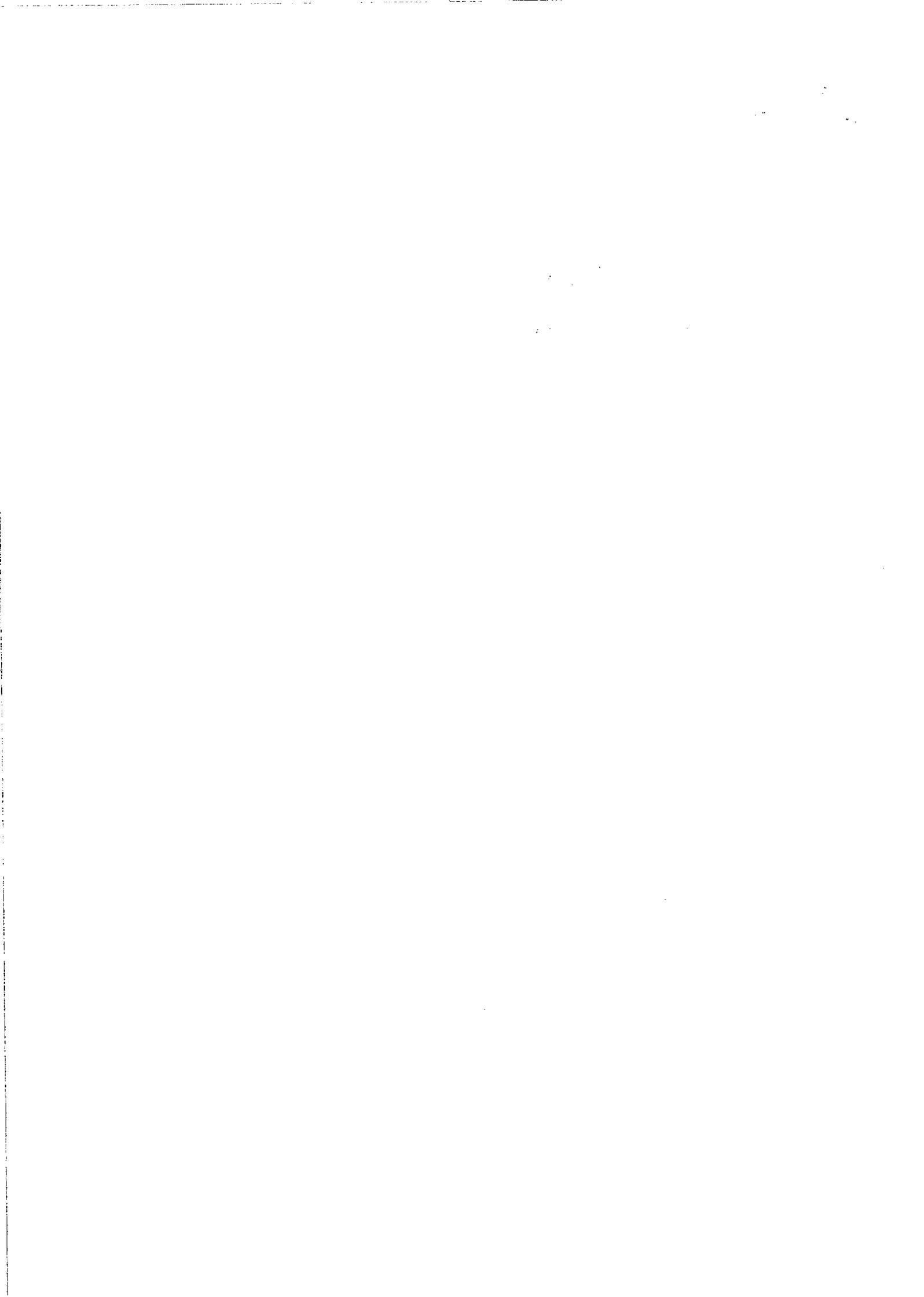
- utenza n. 011001117000: ritardo attivazione dei servizi voce e dati dal 01/09/2017 al 07/11/2017 per un totale di 37 giorni pari a € 7,50 x 2 servizi= € 15,00 x 2, utenza business, = € 30,00 x 37 gg= € 1.110 (millecentodieci/00).

- utenza n. 011001117000: ritardo attivazione dei servizi voce e dati dal 01/09/2017 al 07/11/2017 per un totale di 37 giorni pari a € 7,50 x 2 servizi= € 15,00 x 2, utenza business, = € 30,00 x 37 gg= € 1110 (millecentodieci/00).

- utenza n. 011001117000: ritardo attivazione per il solo servizio voce dal 30/08/2017 al 07/11/2017 per un totale di 38 giorni pari a € 7,50 x 2, utenza business, = € 15,00 x 38 gg= € 570 (cinquecentosettanta).

Per quanto concerne l'attivazione della nuova utenza telefonica n. 011001117000, richiesta dall'istante in data 09/08/2017, è emerso che Wind a seguito della consegna del modem n. 011001117000, ha provveduto a





provveduto all'attivazione della stessa in data 29/09/2017 (cfr. fattura n. ... ) ma di fatto era funzionante appena in data 06/10/2017 e comunque entro i termini contrattuali di 70 giorni così come indicato dall'articolo 2.1. della propria Carta Servizi.

L'istante, avendo il gestore rispettato i termini contrattuali per l'attivazione della nuova utenza, non ha diritto alla corresponsione di alcuna forma di indennizzo ma solo al rimborso dei costi fatturategli per il periodo di mancata utilizzazione dei servizi come illustrato al successivo punto b). L'istante ha, altresì, diritto alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Infatti, contrariamente a quanto affermato da Wind, risulta documentalmente provato che l'istante ha segnalato all'Operatore, con la prima pec d.d. 08/09/17 e a seguire le pec d.d. 12/09/2017, d.d. 25/09/2018, d.d. 03/10/17, d.d. 04/10/2017, d.d. 09/10/2017, d.d. 12/10/2017) i disservizi riscontrati per le proprie utenze, segnalazioni alle quali invece quest'ultimo non ha fornito la prova di un proprio riscontro (cfr. reclami allegati all'istanza UG).

Sul punto, l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, o la risposta non sufficientemente chiara e motivata, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

Ciò premesso, considerato che detto articolo prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari a euro 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, considerato altresì che l'Operatore ha riscontrato le richieste dell'utente per *facta concludentia* mediante la consegna dei router avvenuta in data 07/11/2017, si ritiene che il periodo indennizzabile sia di giorni 16 (*sedici*) (già dedotti i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03/CSP), per un totale di euro 16,00.- (*sedici*).

### **b) Sulla richiesta di rimborsi e storni.**

Sulla richiesta formulata dall'istante sub. b) volta ad ottenere il rimborso e/o lo storno si rileva che la stessa pur non essendo stata quantificata è meritevole di accoglimento.

In via preliminare si osserva che questo Ufficio può pronunciarsi solo in ordine alle domande in precedenza oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, pena la violazione del principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso.

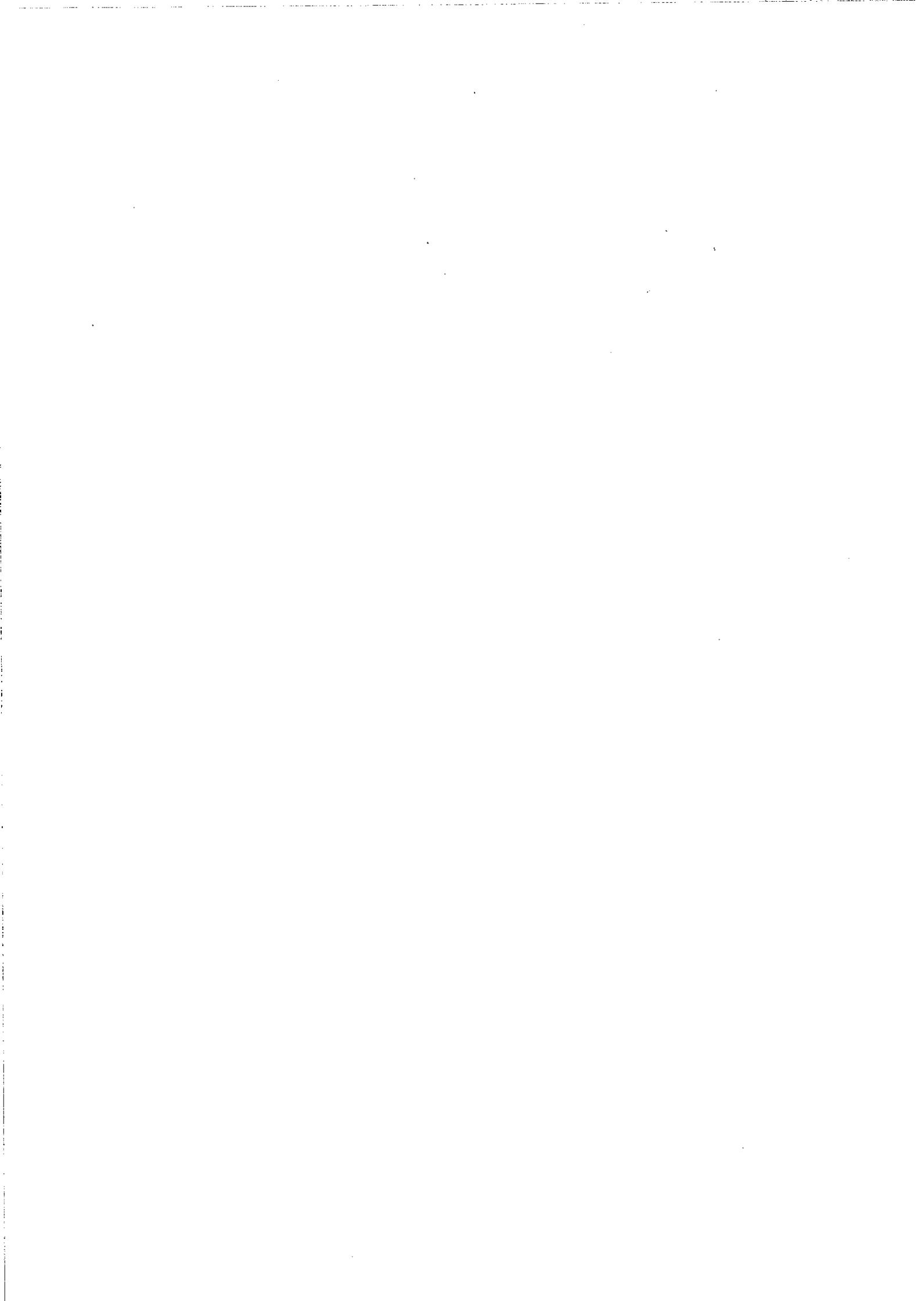
L'istante in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione ha formulato la generica richiesta di risarcimento del danno andando successivamente, nell'istanza di definizione, a delimitare la stessa

**OMISSIS**

nella richiesta di rimborso/storno la quale può, comunque, trovare accoglimento in tale sede in quanto la stessa ha contenuto tipicamente risarcitorio sostanziandosi nella richiesta di versamento e/o annullamento dell'equivalente monetario corrispondente al depauperamento economico subito dalla parte istante.

Esaminando il merito della vertenza si rileva che, come anticipato al punto a) l'istante ha diritto al rimborso/storno dei costi addebitati per i servizi addebitategli nella fattura n. ... d.d. 18/11/2017 per la nuova utenza ... per la mancata fruizione di servizi limitatamente al









## DELIBERA

La società Wind Tre S.p.a., è tenuta:

1. a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile della società Wind Tre S.p.a., mediante il rimborso/storno dei costi imputati nelle fatture n. 1111111111, d.d. 23/09/2017 e n. 1111111111, d.d. 18/11/2017, per il periodo di mancato utilizzo dei servizi addebitati per l'utenza 0100000000 (dal 30/08/17-al 07/11/17), per le utenze 0100000000 e 0100000000 (dal 01/09/17 al 07/11/17) e per l'utenza 0100000000 (dal 29/09/17 al 05/10/2017), al netto delle note di credito n. 1111111111 d.d.19/12/17 per euro 67,13,- e n. 1111111111 d.d.05/12/17 per euro 147,05 -;
2. al pagamento dell'importo di euro 2790,00. - (duemilasettecentonovanta/00) a titolo di indennizzo, di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento Indennizzi, raddoppiato in conformità alla natura business delle utenze, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. al pagamento dell'importo di euro 16,00. - (sedici/00) a titolo di indennizzo, di cui all'art. 11 del Regolamento Indennizzi, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
4. al pagamento dell'importo di euro 100,00. - (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
5. a comunicare a questa autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

E' 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il direttore  
del Servizio Organi di garanzia

Roberta Sartori

Il presidente  
Mario Trampus

CO.RE.COM. - REGIONE F.V.G.  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Al sensi e per gli effetti dell'art. 18.  
D.P.R. 28.12.200, n. 445, attesto che la presente  
è copia conforme all'originale

Occupa n. \_\_\_\_\_ pagine e si rilascia  
a \_\_\_\_\_  
su carta \_\_\_\_\_  
TS. \_\_\_\_\_

IL FUNZIONARIO

