



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 5

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXXX/WINDTRE SPA
(GU14/525080/2022)

Il giorno 24 ottobre 2022 ad ore 15.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Marta Romagnoli Alessio Marchiori

NELLA riunione del II Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 24 ottobre 2022;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 17 maggio 2022 acquisita con protocollo n. 0157980 del 17 maggio /2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 11 gennaio 2022 l'istante attiva presso un rivenditore WindTre due contratti Business (n. 13143242340650 e n. 1548610477727) annessi a 3 sim aziendali con un piano tariffario "Internet Professional 200" con il servizio aggiuntivo DNS dinamico.

Tale piano viene offerto a dire dell'agenzia, per poter poi attivare IP statico e per poter effettuare il cambio anche delle SIM, ha attivato 3 SIM del gestore Noitel che sarebbero servite successivamente per migrare da WindTre e rientrare successivamente con nuove schede a WindTre medesimo con una spesa complessiva di € 63,00.

L'utente evidenzia che l'intervento del tecnico è avvenuto dopo 2 giorni per l'installazione della nuova linea riferita al contratto n. 1548610477727; con installazione del modem e relativa configurazione secondo le istruzioni ricevute.

Rileva, inoltre, che fin da subito si sono presentati seri problemi per l'utilizzo dell'IP statico non presente, creando un disagio enorme ai fini lavorativi e di videosorveglianza. Evidenzia che il modem per il contratto n. 1343242340650 non è stato mai collegato dato l'accaduto del precedente e rileva che lo stesso risulta ancora imballato.

L'istante rileva di aver contattato subito il servizio clienti che, fin dai primi contatti, si è presentato con scarsa professionalità e competenza rimandando di volta in volta a contatti terzi senza soluzione. In data 20 gennaio 2022 l'istante riesce ad avere un contatto con un tecnico WindTre ed emerge che il rivenditore non ha mai attivato i contratti Business con IP STATICO come richiesto, ma ha attivato i contratti in MICRO BUSINESS che non hanno la possibilità di utilizzare un IP statico.

L'utente si vede costretto a migrare ad altro gestore integralmente per la parte fissa e mobile.

In tale sede, richiede:

i) storno delle fatture insolute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in primo luogo, eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente "Vedi procedimento UG/518403/2022. Chiedo revisione del mancato accordo e storno integrale di tutte le fatture emesse. (..)" senza nulla specificare. Rileva che nell'istanza di Wind Tre S.p.A. così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6,

comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”.

Precisa che in data 11 gennaio 2022 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 1343242340650 per l'attivazione sul numero di telefono 0461092180 dell'offerta "Internet 200 Professional" con modem in vendita abbinata. L'apparato Fibra FTTC si attivava sui sistemi Wind Tre in data 15 gennaio 2022 mentre il servizio Voip Infostrada si attivava in data 19/01/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM).

In pari data tramite stesso rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 1548610477727 per l'attivazione di una nuova utenza avente n. 0461083146 associata ad offerta "Internet 200 Professional", con modem in vendita abbinata. Il servizio Voip Infostrada si attivava in data 14/01/2022 mentre l'apparato Fibra FTTC si attivava sui sistemi Wind Tre in data 15/01/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM). In data 12/01/2022, venivano attivate sui sistemi Wind Tre le sim mobili prepagate aventi n. 3281396951 e n. 3882476741 associate ad offerta "Professional Full" e la sim n. 3271445543 associata ad offerta "Professional Staff, tutt'ora attive.

In data 17 gennaio 2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, la parte istante contattava il Servizio Clienti per ricevere informazioni circa il servizio IP statico comunicando di aver già eseguito la configurazione del router.

La convenuta invitava il cliente a verificare che effettivamente l'indirizzo IP fosse dinamico anche dopo la configurazione, diversamente occorreva contattare l'assistenza tecnica. In data 18 e 20/01/2022 a seguito di diversi contatti al servizio clienti, parte istante comunicava di aver richiesto un servizio business con DNS STATICO e non DINAMICO.

Preme rilevare che, relativamente alla connessione se tramite un indirizzo IP statico o dinamico, come previsto dalle caratteristiche tecniche/economiche dell'offerta "Internet 200 Professional" sottoscritta dal cliente e riportate sul sito istituzionale <https://www.windtre.it/professionisti/> la tecnologia attivata prevede un DNS dinamico incluso.

In data 21/02/2022 a seguito di pec pervenuta alla scrivente in data 21/01/2022 dove la parte istante richiedeva il recesso dei contratti n. 1343242340650 e n. 1548610477727, le utenze fisse oggetto di doglianza, cessavano sui sistemi WindTre.

La disattivazione anticipata del contratto, conformemente a quanto previsto dalle stesse Condizioni generali di Contratto, comportava l'emissione in data 22/03/2022 del conto telefonico n. W2208789723 relativo alle rate del modem di entrambe le utenze. Risulta utile richiamare a riguardo l'art. 7 delle Condizioni generali di Contratto - Durata del Contratto di Abbonamento e Recesso del Cliente: "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 Tre S.p.A. 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".

Nessuna comunicazione giungeva invece per le 3 sim mobili che allo stato attuale continuano ad essere attive sui sistemi Wind Tre e regolarmente utilizzate da parte dell'istante, come dal dettaglio del traffico estrapolato nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy e che la convenuta si riserva di depositare ove fosse necessario. Relativamente all'attivazione del servizio con IP statico piuttosto che dinamico, risulta utile richiamare lo stesso art. 3.8 delle Condizioni generali di Contratto (doc. 3): "(...) Il Cliente è informato ed accetta che dal momento dell'attivazione non sarà possibile utilizzare, sulla linea telefonica su cui viene attivato il Servizio di Wind Tre S.p.A. come operatore unico, Servizi di accesso ad Internet di altri operatori. Il Cliente è informato ed accetta il fatto che i servizi Wind Tre S.p.A. non prevedono la fornitura del servizio di IP statico e che con l'attivazione del Servizio Wind Tre S.p.A. come operatore unico sulla linea telefonica, gli eventuali indirizzi IP statici forniti da altri operatori verranno persi (...)".

Nel caso di specie, si ribadisce che il servizio "Professional" sottoscritto da parte istante non prevede indirizzo IP statico. Pertanto, nessuna responsabilità può essere attribuita alla convenuta

che si è limitata a processare la richiesta di attivazione delle linee oggetto di doglianza in conformità a quanto indicato nel contratto, dando in questo modo enfasi al comportamento espresso da parte istante rispetto al modulo sottoscritto.

Wind Tre avanzava l'attivazione del servizio richiesto sulla base della documentazione risalita sui propri sistemi da parte del rivenditore attraverso la compilazione della modulistica ad hoc presente sul sito istituzionale www.windtre.it, unica da ritenersi valida e conforme alle sottoscrizioni contrattuali. Premesso quanto sopra dunque l'istanza deve essere rigettata, si rappresenta inoltre come non sia adeguatamente provata in quanto l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta.

A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere indennizzi, avrebbe dovuto fornire la prova della segnalazioni effettuate (...)." E ancora, la delibera Delibera Agcom n. 3/11/CIR, anche se in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Premesso quanto sopra, la convenuta specifica nuovamente che parte istante nel momento in cui ha firmato le proposte di contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto".

Per quanto concerne la posizione contabile l'operatore evidenzia che l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 1.052,01 relativa alle linee fisse e mobili.

Alla luce di quanto esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza della pretesa formulata dall'istante

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Entrando nel merito della controversia, relativamente alla mancata attivazione del servizio IP statico in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Altresì ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio (di ripartizione dell'onere della prova) assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Deve a tal riguardo evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Nel caso di specie l'istante lamenta genericamente "Vedi procedimento UG/518403/2022" e solo su richiesta del Corecom di data 18 maggio 2022 ed ulteriore sollecito, carica in data 8 luglio 2022 nel fascicolo documentale dell'istanza, gli atti relativi al contenzioso peraltro insufficienti e non conformi alle condizioni generali del contratto: solo una copia dei due contratti contestati delle linee fisse privo di firma sia dell'utente che del rivenditore, Pec di disdetta senza alcuna ricevuta di accettazione e consegna, una sola fattura mentre nelle richieste viene citato genericamente "storno fatture insolute" impedendo di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso.

Dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta evidente che l'utente ha sottoscritto una proposta di contratto con l'identificazione del DNS dinamico.

Alla luce di quanto premesso la richiesta di cui al punto i) non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e priva dell'indicazione delle singole voci di costo oggetto di richiesta di storno.

.

DELIBERA

1. Il Corecom rigetta l'istanza di XXXXX nei confronti della società WindTre Spa per le motivazioni di cui 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.

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

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -