

**DELIBERA N. 262/2022/CRL/UD del 08/09/2022**

**R. D xxx / WIND TRE  
(ISTANZA LAZIO/D/44/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. R. D xxx di cui al prot. D287 del 15/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione utente:**

L’utente, titolare di contratto business di telefonia mobile con Operatore Wind Tre e numerazione 342/6xxxxxx, lamenta la ritardata attivazione della scheda SIM la quale veniva sostituita a seguito di furto subito in data 4.10.2017.

In particolare, l'utente lamenta un ritardo di attivazione di giorni 18 (dal 9.10.2017 al 27.10.2017) durante il quale il Gestore ha continuato a fatturare i relativi canoni e costi. A sostegno della propria doglianza, deduce inoltre di aver inoltrato all'Operatore diversi reclami al call center ed a mezzo PEC e che il servizio veniva attivato solo a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo da parte del Corecom Lazio.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

- i) indennizzo per sospensione/mancata attivazione del servizio per € 350,00;
- ii) Lo storno integrale dell'insoluto e rimborso di quanto pagato per i giorni di sospensione;
- ii) indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 200,00;
- iv) indennizzo di € 150,00 per le spese di procedura.

## **2. Posizione dell'Operatore:**

L'Operatore Wind Tre, nella ricostruzione dei fatti, deduce che in data 04.10.2017 il cliente contattava il Servizio Clienti per richiedere la sostituzione della sim 3426xxxxxx a seguito di furto. Stante quanto dedotto dal Gestore, la sim sostitutiva veniva consegnata all'utente nella data del 10.10.2017 e, a riprova documentale di quanto sopra, veniva prodotta lettera di consegna del vettore DHL.

Deduce che, a seguito della sostituzione della sim, la stessa veniva poi attivata con decorrenza dal 20.10.2017, come comprovato dal tracciamento del traffico che il Gestore deposita in istruttoria.

Sempre in fatto la Wind Tre deduce che la fattura n°2017T000796288, insoluta e non saldata dall'istante, si riferisce al periodo 01/08/2017 - 30/09/2017 non oggetto di contestazione, né afferente al periodo di disservizio. Inoltre, precisa che la detta nota contabile – la quale viene versata in atti dal Gestore – è inerente anche ad altre sim attive a nome dell'istante.

In punto di diritto, sulla richiesta di indennizzo relativa alla ritardata attivazione, la Wind Tre eccepisce che a riguardo nessuna tempistica per la riattivazione di una SIM viene imposta dal contratto o dalla stessa carta servizi. Inoltre, il gestore contesta la completa genericità del periodo contestato come oggetto di disservizio, in quanto in istanza viene meramente indicato un intervallo generico “di almeno 22 giorni”, senza indicare alcun arco temporale a sostegno di quanto dichiarato.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, il Gestore ne chiede il rigetto eccependo che nessun reclamo risulta pervenuto alla Wind Tre e che lo stesso neppure veniva prodotto in atti dall'istante.

## **3. Motivi della decisione**

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione, si rileva che la domanda non trova accoglimento per le seguenti motivazioni.

Nel caso che qui ci occupa, l'indennizzo previsto è quello contenuto nell'art. 3 comma 1 ex All. A Del 73/11/Cons, a mente del quale: “*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*”. Orbene, come emerge dal dato letterale della citata norma,

il ritardo del servizio viene indennizzato con espresso riferimento al “*termine massimo previsto dal contratto*”: dalla lettura della Carta dei Servizi Wind Tre e, come peraltro dimostrato dallo stesso Gestore in sede di memorie difensive, non è previsto alcun termine massimo per l’attivazione di una scheda mobile SIM, con la conseguenza che non sarebbe possibile neppure quantificare il ritardo, proprio in quanto non computabile dall’ultimo giorno astrattamente utile e tempestivo.

Ed infatti, per orientamento costante dell’Autorità viene accolta la domanda di indennizzo per la ritardata attivazione solo qualora risulti provato che la stessa non è avvenuta nel rispetto dei termini normativamente e contrattualmente previsti.

E non solo. Anche a voler applicare in via analogica i termini minimi contrattualmente previsti dai Gestori per l’attivazione di una linea fissa (generalmente coincidenti con 30 giorni) risulterebbe comunque – nel caso di specie – tempestiva l’azione del Gestore.

Sul medesimo punto, del resto, deve altresì esser rilevato che i termini indicati dall’utente (in sede di GU14 di “*almeno 22 giorni*” e poi, in sede di memorie integrative, ridotte a 18 ovvero dal 9.10.2017 al 27.10.2017) sono stati sconfessati dalla produzione documentale offerta dal Gestore. Quest’ultimo infatti, a mezzo di lettera del vettore – debitamente sottoscritta per ricevuta dall’utente destinatario – ha dimostrato che la scheda SIM sostituita veniva consegnata in data 1.10 e non 9.10 e che il servizio veniva ripristinato già alla data del 20 ottobre e non del 27.10.2017 (come da tabulati di traffico versati in atti). Posti tali premesse, il ritardo astrattamente addebitabile al Gestore sarebbe quindi di dieci giorni.

Orbene, anche a voler effettuare un’ulteriore interpretazione ermeneutica in favore dell’utente e applicando in via analogica quanto previsto dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche, in fora del quale l’operatore è tenuto ad attivare i servizi contrattualmente pattuiti entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta, l’azione della Wind Tre sarebbe, ancora una volta, da ritenersi corretta e tempestiva.

Poste le dette premesse, la richiesta di indennizzo ai sensi dell’art. 3 comma 1 Del 73/11/Cons non può trovare accoglimento.

**ii)** Anche la richiesta di rimborso/storno dei canoni per il periodo di lamentato disservizio non può essere accolta in quanto del tutto generica, non quantificata e sprovvista della prova di pagamento delle fatture contenenti i costi per i quali si richiede il rimborso.

Anzi, sul medesimo punto il Gestore ha dimostrato *per tabulas* che la fattura n°2017T000796288, insoluta e non saldata dall’istante, si riferisce al periodo 01.08.2017 – 30.09.2017 non oggetto di contestazione, né afferente al periodo di disservizio. Inoltre, dalla disamina della stessa si evince che la nota contabile è inerente anche ad altre sim business attive a nome dell’istante. Del resto, è lo stesso legale dell’utente ad ammettere in sede di verbale di udienza di discussione del 3.12.2018 che la proposta transattiva formulata dal Gestore per lo storno parziale della fattura in parola non può essere accettata in quanto “*afferente anche ad altre numerazioni non oggetto dell’istanza*” (cfr. verbale del 3.12.2018)

Poste le sopra riportate premesse, ne deriva che l’insoluto presente a carico dell’utente non risulta oggetto dell’odierno contendere (in riferimento sia alle numerazioni che al

periodo), con la conseguente inammissibilità della relativa richiesta di storno o rimborso.

iii) Per quanto attiene la mancata risposta ai reclami la domanda risulta non meritevole di accoglimento nella misura in cui l'utente non ha dimostrato, come da suo precipuo onere, di aver inoltrato al Gestore uno o più reclami scritti. Ed invero, come si evince dalla documentazione presente in atti, le due mail prodotte dall'utente sarebbero state inviate all'indirizzo di posta certificata [windtelecomunicazionispa@mailcert.it](mailto:windtelecomunicazionispa@mailcert.it); proprio in tal senso, sarebbe stato necessario comprovare l'inoltro e la consegna della PEC al Gestore a mezzo del relativo deposito delle mail di ricevute elettroniche. L'assenza di detta documentazione di corredo ai reclami, ne fa discendere l'omessa prova di invio e ricezione dei medesimi.

E non solo. Mentre per una mail è ricavabile che la PEC fu inoltrata al Gestore il 12 ottobre 2017, la seconda mail presente in atti reca la sola data in cui la stessa fu inviata – con molta probabilità per mera opportuna conoscenza – all'associazione dei consumatori (mail: [assistenza@euroconsumatori.eu](mailto:assistenza@euroconsumatori.eu)), senza possibilità di evincere altresì il giorno in cui la medesima fu inoltrata alla Wind Tre.

Ne deriva, che la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, così genericamente postulata ed in totale assenza della prova documentale a supporto della stessa debba essere recisamente rigettata.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Rigetta l'istanza del Sig. R. D xxx nei confronti della società WindTre per i motivi di cui in premessa.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini