

**DELIBERA N. 9/2022**

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/434380/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 28/03/2022;

**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;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

**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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie



nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** l'istanza di XXX del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. XX del 17/06/2021;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel marzo 2020 stipulava un contratto che prevedeva la fornitura del servizio dati e di un dispositivo "cubo", che non ha mai funzionato;
  - b) nonostante le numerose richieste di assistenza, anche a mezzo pec, il servizio non è mai stato fornito;
  - c) per questo motivo, ha chiesto la cessazione del contratto;
  - d) oltre a ciò, sono state ricevute bollette per un contratto mai attivato né sottoscritto.
- In base a tali premesse, l'istante chiede:
- I) storno dell'insoluto;
  - II) rimborso delle somme versate per un servizio non funzionante;
  - III) indennizzo per malfunzionamento;
  - IV) indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di rimborso delle spese di procedura è inammissibile, come pure la richiesta di risarcimento del danno, non essendo il Corecom competente in materia;
- 2) la domanda è generica, in quanto manca l'indicazione del tipo di malfunzionamento riscontrato e del periodo temporale oggetto di contestazione; è inoltre generica la doglianza riferita alle fatture con importi elevati, senza specificazione delle voci di costo oggetto di contestazione;
- 3) in data 8 aprile 2020 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di un Web Cube 4+ White, una sim n. XX con listino Super Giga Unlimited e una sim dati n. XX con listino Internet 10GB che si completava in data 21/04/2018, con specifica approvazione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., delle clausole delle "Condizioni generali di contratto" e di tutti gli allegati;
- 4) n data 15 giugno 2020 perveniva un reclamo per fatturazione errata, tuttavia il reclamo non veniva ritenuto fondato, in quanto sulla fattura n. X risultava un canone totale di euro 19 con listino My Share Unlimited 5,00 + My Share 30 Giga dal

01/03/2020 al 31/03/2020 euro 14,00 e pertanto la normalizzazione era corretta e la fattura non presentava anomalie; veniva inviato riscontro scritto;

5) in data 30 luglio 2020 perveniva un reclamo con il quale la cliente contestava l'ultimo contratto sottoscritto, ma da verifiche risultava che tutte le voci di costo riportate in fattura erano corrette e si procedeva solamente al ricalcolo dei contributi di disattivazione per la sim n. XX cessata per portabilità verso altro gestore in data 18 giugno 2020, in ottemperanza alle disposizioni della Delibera 487/18/CONS; veniva inviato un riscontro scritto;

6) il 3 agosto 2020 perveniva la richiesta di cessazione della sim Super Giga Unlimited n. XX e della sim Internet 10 Giga XX, che si completava correttamente il successivo 30 agosto; veniva direttamente applicata la delibera 487/18/CONS nella fattura n. X;

7) il 13 novembre 2020, il 4 e 12 gennaio 2021 pervenivano dei reclami che venivano rigettati per iscritto;

8) circa il malfunzionamento del Web Cube, non sono presenti segnalazioni di disservizio inerenti l'apparato, per il quale peraltro era necessario rivolgersi all'assistenza clienti dedicata.

In base a tali premesse, l'operatore chiede in rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che non sono state chieste né spese di procedura né risarcimento del danno; il servizio non è mai stato fruito, pertanto la domanda non è generica.

A fini di integrazione istruttoria il responsabile del procedimento, con nota del 21 febbraio 2022, chiedeva all'istante di depositare al fascicolo copia dei reclami menzionati dall'operatore nella propria memoria difensiva. La richiesta veniva esitata in pari data.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va evidenziato che l'istante non ha richiesto né le spese di procedura, né il risarcimento del danno pertanto le relative eccezioni di inammissibilità non sono fondate.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione depositata agli atti del fascicolo emerge che il dispositivo Web Cube era dedotto nel contratto che l'istante ha concluso con WindTre il 7 aprile 2020, in abbinamento alla sim dati; risulta inoltre che l'istante ha segnalato ripetutamente al gestore il malfunzionamento dell'apparato fornito in base al contratto sottoscritto, circostanza che non ha consentito la fruizione del servizio dati (reclami del 15 giugno 2020 e del 30 luglio 2020).

A questo proposito, in via generale, occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e, in caso di disservizio devono



tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto e della normativa, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Dalla documentazione presentata agli atti del fascicolo non risulta che il servizio sia stato mai fornito né, quindi, fruito dalla cliente, né risultano cause esimenti da responsabilità.

In relazione a quanto sopra, pertanto, atteso che la prima segnalazione di malfunzionamento, in atti, risale al 15 giugno 2020 e che la linea è cessata il 30 agosto 2020, spetta all'istante lo storno/rimborso di quanto addebitato per il periodo di disservizio, oltre all'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del Regolamento medesimo, pari ad euro 912,00 (6 euro/die X 76 gg., raddoppiato in quanto utenza business).

La domanda di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto non può essere accolta in quanto generica, non avendo l'istante fornito alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza della richiesta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla società XX - XXX (Perugia), per i motivi sopra riportati,

A) l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'utente la somma di euro 912,00 (novecentododici), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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.

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.

Perugia, 28 marzo 2022

Il Presidente  
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli