



DELIBERA N. 61/2021

(GU14/283095/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 l’istanza di [REDACTED] del 25/05/2020 acquisita con protocollo n. 0223722 del 25/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

1.La posizione dell’istante: In data 31/08/2017, l’Istante richiedeva il trasloco dell’utenza (servizi fonia ed internet) da [REDACTED] alla Via [REDACTED] utilizzando l’apposito modulo fornito dal Gestore (All.1). Tuttavia, il trasloco non veniva realizzato e l’Istante sporgeva svariati reclami nelle date del 18/09/2017, 14/11/2017, 04/12/2017, 27/06/2018, 16/11/2018, 05/01/2019 e del 11/01/2019 (All.2). Malgrado la pendenza delle predette contestazioni, il Gestore non provvedeva a traslocare l’utenza cagionando grave disagio all’azienda. A maggior



aggravio, Wind Tre continuava ad emettere abusiva fatturazione, nonostante il procrastinato inadempimento contrattuale. Pertanto, stante la mancata risoluzione del disservizio, l'Istante si trovava costretto ad esperire recesso contrattuale in data 12/01/19 (All.3). L'Istante delegava l'associazione Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia (All.4). - Richieste: Indennizzo per RITARDATO TRASLOCO/RITARDATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET (presso il nuovo indirizzo), ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 03/11/2017 al 11/01/2019, per un totale di 435 giorni; Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 05/11/2017 ad oggi, per un totale di 933 giorni; Annullamento delle morosità pendenti; Rimborso per spese di procedura ed assistenza. - Quantificazio (in euro): 13350.0.

2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore: Wind, con memoria depositata in data 06.05.2021, in merito alla vicenda in esame nel contestare tutte le richieste dell'istante, ha evidenziato che ricevuta richiesta di trasloco, in data 20/11/2017 veniva contattato il cliente per fissare un nuovo appuntamento con il tecnico per il 7/11/2017. In data 19/01/2018 l'ordine di trasloco andava in KO per annullamento da OLO - causa cliente rifiuta intervento tecnico di Telecom Italia in fase di appuntamento. Ha dedotto, altresì, che l'utente sicuramente a conoscenza del suddetto Ko definitivo del 19 gennaio 2018, con reclamo del 27 giugno 2018, non sollecitava più il trasloco bensì ne richiedeva solo gli indennizzi. In data 12 gennaio 2019 il cliente, a mezzo pec, inviava richiesta di disattivazione della linea 0818375140 e Wind emetteva ordine di disattivazione che si concludeva con la disattivazione della linea in data 19 febbraio 2019. In applicazione di quanto stabilito dalla carta servizi, la convenuta, ha precisato che nelle more del presente procedimento, provvedeva a riconoscere all'utente in primis un importo pari al rateo dei canoni fatturati ovvero €383,09, nonché è stato riconosciuto all'utente per il ritardo oltre i 90 giorni e quindi per 29 giorni di ritardo (trasloco iniziato il 22/09/2017 da completarsi entro il 22 dicembre 2018 e terminato il 19/01/2018 con KO) indennizzo di 435 euro secondo quanto stabilito dall'art 4 della delibera indennizzi Agcom in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3. Ha concluso nel merito, per il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Wind Tre si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia il mancato trasloco è effettivamente dipeso da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, è tenuto a risponderne esclusivamente sotto il profilo del suo mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Non risulta, infatti, provato che l'istante abbia ricevuto



tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione del trasloco, non è dimostrato che l'ordine di trasloco, andato in KO, in data 19.01.2018, per annullamento da OLO - causa cliente rifiuta intervento tecnico di Telecom Italia in fase di appuntamento, sia stato formalmente comunicato all'istante. Nel caso in esame Wind sebbene si sia adoperata per procedere al trasloco, non ha mai comunicato all'istante le ragioni del mancato trasloco della linea. Di conseguenza all'istante deve essere riconosciuta la richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancato trasloco sia pure rimodulata in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare il trasloco, anche perché non se ne rileva l'attualità. Infatti, a fronte della prima richiesta di trasloco del 31 agosto 2017 l'utente ha avanzato disdetta di contratto solo in data 12 gennaio 2019. Dunque, in accoglimento alla richiesta dell'istante, Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) nella misura di euro 15,00 pro die. L'indennizzo viene computato per complessivi 358 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19 gennaio 2018 (data in cui Wind Tre ha dichiarato di aver ricevuto il primo KO da parte dell'operatore proprietario dell'infrastruttura alla richiesta di trasloco) al 12 gennaio 2019 (data richiesta disdetta contratto da parte dell'istante), per l'importo complessivo di € 5370 (cinquemilatrecentosettanta/00). Si precisa che la Wind ha riconosciuto all'istante, quale indennizzo, l'importo di € 818,09 inviato con racc a/r del 18.06.2021. Pertanto, qualora l'istante dovesse ricevere detto importo, alla somma liquidata di €5370 andrà sottratto l'importo di € 818,09. La richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento. In particolare, in atti, è presente un formale reclamo, avvenuto con pec dell'11.1.2019. Le precedenti comunicazioni erano solleciti di trasloco e non formali reclami. Si rileva, però che la società Wind Tre si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale sin dalla richiesta di trasloco, la cui mancata esecuzione è dipesa da causa non a sè imputabile. Ne consegue che sebbene non abbia comunicato all'istante le ragioni del mancato trasloco della linea, ha comunque riscontrato la richiesta avanzata.

Sulla richiesta di annullamento di morosità pendenti, si precisa che parte istante solo in data 12.01.2019 ha inviato richiesta di disattivazione della linea 0818375140. Wind, pertanto, ha continuato ad emettere fatture fino a che, emesso ordine di disattivazione, provvedeva alla disattivazione della linea in data 19 febbraio 2019. Da ciò consegue che non vi è motivo per procedere all'annullamento di morosità per le fatture emesse dal momento che il servizio è stato fatturato fino alla data della disdetta dell'12.01.2019. Inoltre, da costante orientamento dell'Autorità: "Non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia della fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica" (delibera n. 70/12/CIR, conforme, ex multis, n.161/16/CIR). Considerato ciò e che non risultando prodotta dall'istante alcuna prova di avvenuto pagamento, né alcuna fattura, né indicazione relativa agli importi o alle voci contestate - non è stato reso possibile alcun accertamento in merito alle asserite morosità pendenti. Si ritiene che la domanda, a causa della sua genericità, non meriti accoglimento. Infine, relativamente alla richiesta di "spese di procedura ed



assistenza, si sottolinea, anzitutto che la presente procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e non necessita di assistenza legale, inoltre, non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. La stessa richiesta, pertanto, non può essere accolta;

DELIBERA

Articolo 1

1. La SPA WIND TRE (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa, entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, l'importo di € 5.370,00 (Cinquemilatrecentosettanta/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento indennizzi - di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS - ; a tale importo la Wind tre SPA. provvederà a sottrarre la somma di € 818,09 (ottocentodiciotto,09), se risulta incassata dall'istante, essendo già stata inviata allo stesso istante.

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
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM

Dott. Alfredo Aurilio