

DELIBERA N. 49/2021

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/365867/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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;

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 X X X S.R.L. del 12/12/2020 acquisita con protocollo n. X del 12/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. X e cod. cliente n. X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a causa dei problemi di ricezione del segnale e di altri disservizi, la società si era rivolta ad altro operatore, dandone comunicazione alla WindTre con pec del 7 febbraio 2020;

b) nella suddetta nota, in particolare, l'istante aveva anche comunicato la propria volontà di disattivare tutte le utenze dati e di cessare la fornitura della connessione ad internet e del servizio di telefonia fissa; aveva inoltre dichiarato la volontà di passare ad altro operatore per le altre utenze mobili;

c) nonostante ciò, il gestore ha emesso la fattura n. X e la fattura n. X contenenti addebiti per "contributo di attivazione per SIM", non pattuiti e costituenti penali, illegittime anche perchè il cliente aveva cambiato operatore solo in conseguenza delle problematiche non risolte dalla convenuta;

d) nonostante ciò il gestore ha continuato a fatturare i servizi, mai più fruiti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno delle fatture n. X del 21/11/2019, e n. X del 21/3/2020, nonché di tutte le fatture emesse successivamente al 07/02/2020, data della disdetta, e dell'intera posizione debitoria;

II) indennizzo per il malfunzionamento del servizio;

III) indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) le memorie e la documentazione depositate in data 03/02/2021 da parte istante sono inammissibili, in quanto ai sensi della Delibera 353/19/CONS è esclusiva facoltà degli operatori convenuti presentare memorie difensive e non anche della parte istante, la quale deve depositare le sue richieste e la documentazione eventuale in fase di apertura dell'istanza;



- 2) la domanda di rimborso delle spese di procedura è inammissibile in quanto il procedimento innanzi al Corecom è gratuito;
- 3) la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in quanto il Corecom non è competente in materia;
- 4) in data 29/12/2017 perveniva una proposta di contratto per l'attivazione di 18 sim voce prepagate Smart Share Unlimited + 3 sim dati Only Giga e 1 pacchetto dati condiviso Smart Share 50 Giga;
- 5) l'attivazione delle utenze n. X, X si completava in data 04/01/2018;
- 6) in data 25/07/2018 veniva attivata l'utenza fissa n. X (non oggetto di contestazione) con offerta Office ONE FIBRA 1000;
- 7) in data 27/11/2018 perveniva una proposta di contratto per l'attivazione di 3 sim voce Smart Share Unlimited + 247 sim dati Only Giga e 1 pacchetto dati condiviso Smart Share 1000 Giga e l'attivazione delle utenze n. X, X, X e delle 247 sim dati si completava in data 30/11/2018;
- 8) in data 03/01/2019 perveniva un reclamo del cliente con il quale lamentava un malfunzionamento delle utenze mobili; al cliente veniva proposto un indennizzo di € 300,00, come ex adverso confermato, che non veniva dallo stesso accettato. Veniva pertanto predisposto un rimborso, a titolo di caring, mediante l'emissione della nota di credito n. 911680022 di € 10,00 in base alle disposizioni della Carta Servizi: tale importo veniva utilizzato in compensazione sulla fattura n. X e veniva inviato riscontro scritto in data 9/5/2019 all'indirizzo csgsrl@pec.it;
- 9) in data 19/6/2019 perveniva un reclamo del cliente con il quale contestava la proposta di indennizzo di € 300,00 formulata da Wind Tre; veniva riformulata pertanto la precedente proposta, sulla base del 50% del fatturato per l'importo di euro 750,00, ma non veniva accettata nemmeno tale somma;
- 10) veniva quindi predisposto un rimborso, a titolo di caring, ai sensi della Delibera 347/18/CONS, per l'importo di euro 468,00 mediante emissione di nota di credito e si inviava altresì un riscontro in data 08/07/2019;
- 11) in data 28/08/2019 perveniva un reclamo con il quale il gestore veniva informato che, a causa di asseriti malfunzionamenti, la sim X veniva migrata ad altro operatore; si dava riscontro in data 11/09/2019;
- 12) in data 19/09/2019 e 18/10/2019 venivano cessate dal cliente per portabilità verso altro gestore rispettivamente la sim n. X e n. X;
- 13) in data 04/12/2019 perveniva un reclamo da parte del legale del cliente che contestava la fattura n. X del 21/11/2019; si forniva riscontro in data 30/12/2019;
- 14) in data 13/02/2020 le sim n. X, X venivano cessate dal cliente per portabilità verso altro operatore;
- 15) in data 25/02/2020 le sim n. X, X venivano cessate dal cliente per portabilità verso altro operatore;
- 16) in seguito alla disattivazione anticipata delle utenze venivano emesse le fatture n. X e X, in cui venivano addebitati i contributi di attivazione in seguito alla disattivazione anticipata, conformemente a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto; ad ogni buon conto si rileva che il gestore ha provveduto allo storno parziale dei suddetti

conti telefonici per l'importo di euro 1068,27 oltre iva, mediante l'emissione della nota di credito n. X e X, in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS: tali note di credito venivano utilizzate sulle fatture n. X e X e veniva inviato riscontro scritto al cliente;

17) la richiesta di disdetta del 07/02/2020 non risulta mai pervenuta alla convenuta, risulta infatti inviata ad un indirizzo non predisposto per la ricezione delle richieste di disdetta dalla clientela;

18) l'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati;

19) il gestore può mantenere il dettaglio traffico per un massimo di 6 mesi, in applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy);

20) nella zona di Perugia all'indirizzo indicato dall'istante nel formulario, la rete "Wind Tre" è oggi disponibile, come lo era anche all'epoca dei fatti; inoltre la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..."; nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 3.3. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato;

21) il servizio di telefonia mobile, per sua stessa natura, comporta che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi e le compagnie telefoniche non possono garantire la copertura sempre ed ovunque.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante evidenzia che l'art. 16 del Regolamento non esclude la possibilità per l'istante di depositare memorie difensive; le fatture prodotte, comunque, sono successive all'istanza e quindi non producibili prima; la nota con cui era stata rifiutata l'offerta del gestore era già stata depositata con l'istanza e le ricevute delle pec sono solo accessori della comunicazione principale; il reclamo del 19 giugno 2019, non allegato in precedenza, è solo uno dei molti reclami inviati, nessuno dei quali riscontrato. Aggiunge inoltre che la complessità della vicenda ha imposto di fatto all'utente di rivolgersi ad un legale e pertanto le spese di procedura devono essere riconosciute; non sono poi state avanzate richieste risarcitorie ma solamente indennitarie. Oltre a quanto precede, l'utente rileva che la stessa Wind conferma gli avvenuti disservizi sulla linea mobile e produce i reclami del cliente che non ha riscontrato; la pec di disdetta è stata regolarmente ricevuta da Wind; il 18

febbraio 2021 sono state emesse note di credito, a comprova della legittimità della pretesa attorea riguardante l'erroneità delle fatture emesse dopo il 7 febbraio 2020. Il gestore, infine, nulla dichiara in merito al mancato riscontro ai reclami. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie pretese.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità della memoria depositata dall'istante il 3 febbraio 2021. Come noto, l'articolo 16, comma 2 del Regolamento di procedura riserva espressamente al solo operatore la facoltà di presentare memorie e documenti, nel termine di 45 giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento, potendo invece l'istante replicare alle difese di controparte entro l'ulteriore termine di 20 giorni.

Sempre in via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alle contestazioni riguardanti le fatture n. X del 21/11/2019, e n. X del 21/3/2020 in quanto, con nota inserita in Conciliaweb in data 25 agosto 2021, l'istante ha dichiarato che sono state emesse ulteriori note di credito in corso di procedura "che sono andate a stornare le fatture in contestazione".

La richiesta di storno per mancata gestione del recesso può essere accolta nei limiti di seguito specificati.

L'istante ha versato agli atti la nota del 7 febbraio 2021, inviata tramite pec e corredata della relativa ricevuta di consegna, con la quale il medesimo chiedeva la chiusura di ogni rapporto contrattuale con il gestore, sia per le linee voce che per le linee dati. A questo proposito l'operatore, nella propria memoria difensiva, afferma che la richiesta non è mai pervenuta alla convenuta, risultando inviata ad un indirizzo diverso da quello dedicato.

L'argomentazione di WindTre non appare, in realtà, utile ad esimere il gestore da responsabilità per la tardiva lavorazione del recesso, in quanto si ritiene che a nulla vale addurre che la modalità o l'indirizzo a cui è stata inviata la disdetta non è tra quelle previste nel contratto, constatato che l'indirizzo di destinazione è incontestatamente riconducibile a WindTre S.p.A.

Per questi motivi, tenuto conto dei 30 giorni utili, previsti a favore dell'operatore dal c.d. decreto Bersani, per la lavorazione del recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti successivi alla data del 9 marzo 2021, al netto di quanto già riconosciuto dal gestore con le successive note di credito, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio non può essere accolta.

Dai reclami presenti nel fascicolo, infatti, emerge che il disservizio lamentato consisteva nella scarsa copertura di rete delle utenze mobili.

A questo proposito si ricorda che, secondo l'orientamento più volte espresso dall'Autorità, in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da



svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che i numerosi reclami versati in atti non risultano riscontrati da parte del gestore.

Pertanto, in applicazione dei parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, tenuto conto del fatto che il primo reclamo documentato, agli atti, risale al 4 novembre 2019 e che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è del 27 novembre 2020, va riconosciuta all'istante la somma di euro 300.

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 dell'istanza presentata dalla X X X srl, via X X, X/A – 06128 Perugia, per i motivi sopra indicati:

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

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 300 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 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, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairolì