

**DECRETO DC/102/19/CRL**

**M. COIS / WIND TRE  
(GU14/56109/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Il Commissario straordinario

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 modificato 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. 296/18/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di M. COIS del 10/12/2018 acquisita con protocollo n. 0223702 del 10/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L'utente, in data 20/02/2018 richiedeva l'attivazione del servizio "WIND HOME FIBRA + Family Edition". Il giorno seguente si recava presso un centro Wind per attivare la componente mobile ma, per KO dovuto a morosità, la procedura si bloccava. Nei giorni successivi si bloccava anche l'attivazione della linea fissa. Contattato il servizio clienti, via chat , per chiedere di aggiornare lo stato dei pagamenti, non riusciva ad ottenere un riscontro. Precisava che lo stato di morosità derivava da due fatture, la n. W1800142274 e la n. W1803557381, relative ad un precedente contratto, contestate e riconosciute stornabili (in quanto emesse su linea sconfigurata), come da verbale di accordo raggiunto durante l'esperimento del tentativo di conciliazione obbligatoria dell' 8 febbraio 2018. In data 07/03/2018 veniva attivata la componente dati mobile, mentre la componente fissa, come da comunicazione sul sito di WIND, per motivi di natura tecnica non poteva essere attivata. I diversi reclami svolti sia al 155, sia via chat, si risolvevano in un nulla di fatto. Solo una volta avviata la procedura d'urgenza presso il Corecom, Wind comunicava che l'impossibilità di attivare la linea fissa era dovuta all'avvenuta assegnazione del numero 0689....051 ad altro utente. Accettava quindi di attivare la linea sul nuovo numero 0688.....165. L'attivazione avveniva in data 04/06/2018 e il 05/06/2018, con l'arrivo del modem, veniva attivato il collegamento internet. In base a tali premesse richiedeva: - indennizzo per ritardata attivazione del servizio -indennizzo per la mancata risposta ai reclami

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

L'operatore preliminarmente eccepiva l’ammissibilità dell’istanza nei fatti e richieste non oggetto del prodromico tentativo di conciliazione; nell’ odierno procedimento infatti parte istante intenderebbe avanzare richieste di indennizzi mai proposte nel formulario UG 18-C-06159; inoltre, essendo ormai il servizio (sia fisso sia internet) regolarmente attivo dal 5 giugno 2018 - per stessa ammissione del sig. Cois -, eccepiva l’ammissibilità o la procedibilità complessiva dell’istanza di definizione, per

cessata materia del contendere; Nel merito, riteneva comunque ogni doglianza oltremodo priva di pregio e totalmente infondata in quanto i reclami sui quali parte istante vorrebbe fondare le proprie pretese di indennizzi, avrebbero una chiara datazione ben antecedente la presentazione del formulario UG, con il quale l'utente ha chiesto solo e semplicemente "l'attivazione del servizio fisso e internet"; tali reclami hanno comunque trovato riscontro nelle email inviate dal servizio clienti nel giugno e luglio 2018; mentre precisava di non aver mai ricevuto i presunti reclami avanzati fra febbraio e marzo 2018, che non risultavano dai sistemi del gestore e per i quali l'onere probatorio era comunque a carico della parte istante. Inoltre, già dal formulario UG si evince che l'utente fosse chiaramente a conoscenza dei motivi ostativi all'attivazione e la possibilità di dare seguito a nuovi rapporti contrattuali è stata attuale solo dopo avere gestito il verbale dell'accordo di conciliazione comunque raggiunto, senza riconoscimento di responsabilità; per spirito conciliativo, il gestore si dichiarava infatti disponibile a stornare la fattura n. W1800142274 del 02/01/2018, nonché allo storno delle fatture di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione. [...], tanto è che già da marzo l'istante è stato in grado di attivare un'utenza mobile (3275578878). Per il fisso invece, essendo decaduta l'assegnazione della numerazione indicata randomicamente dal sistema nella proposta di febbraio, in data 31 maggio è stata redatta una nuova proposta di contratto – a fronte della quale è stata attivata una nuova numerazione 0688....165 in data 4 giugno 2018 – e trasmessa all'utente per la firma. Alla luce di quanto esposto, pertanto, declinava ogni responsabilità e richiedeva il rigetto delle domande.

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

La controversia verte sulla ritardata attivazione del contratto Wind Home Fibra 200 del 20.2.2018 per linea fissa + mobile. Preliminarmente si devono respingere le eccezioni di ammissibilità dell'istanza formulate dal gestore relative alla presunta difformità delle richieste avanzate in sede di istanza per il tentativo di conciliazione ( attivazione dei servizi) e quelle di indennizzo in conseguenza del ritardo dell'attivazione stessa avvenuta nel giugno 2018, formulate con l'istanza di definizione, nonché di improcedibilità della stessa istanza di definizione per cessata materia del contendere. E' di tutta evidenza infatti, stante la consolidata applicazione delle Linee Guida ex Delibera n.276/13/CONS in tema di qualificazione oggettiva delle domande, che la coincidenza oggettiva tra i due procedimenti riguardi il thema decidendum, ossia il fatto/inadempimento dedotto e non le conseguenze indennizzatorie che sono rimesse comunque nell'apprezzamento di merito dell'organo decidente sia nell' "an" che nel "quantum" ; senza contare che è palese dall'esame degli atti che l'attivazione dei servizi sia avvenuta solo in seguito alla proposizione dell'istanza UG e del procedimento di riattivazione urgente, per cui quanto dedotto e richiesto nel procedimento di definizione è il logico sviluppo dei medesimi fatti dedotti nel procedimento conciliativo. Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata. Questi ha correttamente prodotto in atti la fonte negoziale della propria pretesa, ovvero la richiesta via web dell'attivazione del contratto WindHome Fibra in data 20.2.2018, come da conferma su supporto informatico ( Web Form) emesso in pari data contenente le istruzioni per completare l'attivazione ed il tempo previsto di 20 giorni; tant'è che

L'utente tempestivamente si presentava presso il negozio fisico per acquisire gli apparati, ottenendo tuttavia una messa in stand by della procedura per morosità pregressa. Se è vero dunque quanto osservato in proposito dal gestore, cioè che fin da subito l'utente è stato messo in condizione di apprendere la causa della dilazione dei tempi di esecuzione del contratto (morosità), è anche vero che detta morosità si è verificata per colpa del gestore stesso che infatti mai ha rivendicato la debenza di quelle somme ma anzi, si è dimostrato disponibile ad annullarle - come poi in affetti accaduto- ma in conseguenza esclusivamente del ricorso dell'utente alla procedura contenziosa; senza contare che dalla documentazione fornita dall'utente, le due fatture contestate (la n.W1800142274 del 02/01/2018, w1803557381 del 24.2.2018) erano riferite ad altro contratto ed altra numerazione (Absolute ADSL, n. 1174369115286). Pacifica invece tra le parti è l'attivazione, avvenuta a seguito di nuovo contratto e numerazione assegnata, del servizio voce e adsl tra il 4 e il 5 giugno 2018, come pure l'attivazione della linea mobile in data 7.3.2018, sempre attraverso un cambio contratto in pari data per la sim mobile. Sulla base delle precedenti considerazioni in ordine all'ingiustificata presenza di un ostacolo all'attivazione ("amministrativo", anziché "tecnico" come erroneamente comunicato dal gestore nell'informativa resa all'utente), l'utente ha diritto ad essere indennizzato ai sensi dell'art.4, comma 1 e dell'art.13, comma 2 per quanto concerne il solo collegamento internet, del regolamento Indennizzi, per il ritardo con cui è stata eseguita l'attivazione delle utenze, che avrebbe dovuto verificarsi entro 20 giorni dalla stipula del 20.2.2018 (cfr. Welcom Letter in atti) e perciò: per la linea fissa voce+ internet l'utente va indennizzato dal 12.3.2018 al 6.6.2018, per Euro 645,00 (voce) ed Euro 860,00 (internet); applicando la stessa tempistica alla linea mobile (in quanto collegata contrattualmente all'utenza fissa), l'indennizzo è determinato, sempre ai sensi dell'art. 4, e 13, comma 6, in Euro 645,00. Per quanto concerne i reclami, sebbene l'operatore contesti l'esistenza di quelli di marzo, vi sono in atti almeno due reclami al call center completi di riferimenti per la loro tracciabilità, ovvero quello 15 marzo 2018 (ID segnalazione 1084710951) con cui si richiedevano per via telematica aggiornamenti sullo stato di attivazione, e quello del 19 marzo 2018 (ID segnalazione 1084710951) di sollecito al precedente; pertanto, non avendo ricevuto alcun aggiornamento sulle motivazioni del ritardo nell'attivazione della linea, nè sulle tempistiche di risoluzione, va riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo a partire da quello più risalente del 15.3.2018 fino al 5.6.2018, data di effettiva attivazione della linea, al netto dei 45 giorni utili alla risposta come da carta Servizi Wind Tre. E così, ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, si riconosce l'importo di Euro 92,50.

## **DECRETA**

### **Articolo 1**

**1.** L'istanza di definizione presentata dal Sig. M. Cois nei confronti di Wind Tre è accolta, come di seguito. Wind Tre XXX è tenuta a corrispondere all'utente, oltre Euro 150,00 per spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a

decorrere dalla data di deposito dell'istanza: - Euro 1.505,00 quale indennizzo ai sensi dell'art.4, comma 1 e 13, comma 2 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; - Euro 645,00 quale indennizzo ai sensi dell'art.4, comma 1 e 13, comma 6 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; - Euro 92,50 quale indennizzo ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS;

**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.

Roma, 31/07/019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO