



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/457011/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 15/09/2021 acquisita con protocollo n. 0366550 del 15/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 14/07/2020, sostiene il sig. XXXX XXXX, nel corso del formulario inoltrato, sono stato contattato al mio numero di cellulare XXXXXXXXX da un call center Windtre per proposte commerciali. In tale occasione ho effettuato la richiesta di portabilità di due numeri telefonici e rispettive sim in mio possesso: 1) Il primo numero XXXXXXXXX, appartenente ad operatore Fastweb, 2) Il secondo numero XXXXXXXXX, appartenente a operatore Vodafone, (volutato in fase di richiesta di portabilità a mia moglie XXXX XXXX. L’operatore

telefonico dichiarò che nel giro di pochi giorni avrei ricevuto le nuove sim e che il passaggio sarebbe avvenuto entro le successive ventiquattrore. Contestualmente alla conclusione del contratto telefonico ricevevo, all'indirizzo email da me indicato (XXXX XXXX@alice.it), due comunicazioni di convalida e conferma degli ordini appena conclusi, mentre in data 15/07/2020, ricevevo due ulteriori e-mail dove si comunicava l'avvenuta spedizione delle nuove sim. Tali sim non pervenivano mai in mio possesso nonostante i reiterati reclami inoltrati. Per il disagio arrecato viene richiesto pertanto un indennizzo di 1015,00 euro.

Il gestore, Wind Tre spa In via preliminare, nel corso delle memorie difensive regolarmente depositate in piattaforma, eccepisce una carenza di legittimazione attiva, poiché una sim è stata richiesta a nome della sig.ra XXXX XXXX, moglie del sig. XXXX XXXX, come indicato dallo stesso utente nel formulario. L'assunto, non documentato, che il sig. XXXX XXXX sia l'intestatario del contratto con il gestore donating, non determina comunque la sua legittimazione attiva nei confronti di Wind Tre, poiché viene evidenziato che solo la sig.ra XXXX XXXX poteva eventualmente esperire il relativo tentativo di conciliazione. Secondo la ricostruzione del gestore, il relativo ordine di migrazione non è andato a buon fine per indirizzo errato, con conseguente chiusura della richiesta. L'iter procedurale, viene quindi spiegato che, prevede infatti che la sim venga spedita all'utente che ne fa richiesta e venga consegnata con pagamento in contrassegno del relativo prezzo di vendita. Ricevuta la sim, l'utente procede con l'attivazione della sim tramite sito, tramite app o tramite il Servizio Clienti. Nel caso de quo la consegna della sim non è andata a buon fine per indirizzo errato, per cui non è stato possibile procedere con l'attivazione. L'istante è stato informato via sms della mancata consegna e delle modalità per richiedere il reiterno dell'ordine. . Nel procedimento in corso, proseguono sempre le memorie della Wind, l'istante contesta alla convenuta la mancata portabilità con conseguente richiesta di indennizzi. Ferme restando le eccezioni in rito, nel caso de quo il contratto non si è perfezionato, perché la consegna non ha avuto esito positivo. Il buon esito del recapito all'utente era infatti condizione essenziale per procedere con l'attivazione e con la conseguente portabilità. La Carta dei Servizi prevede che "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano ad attivare, per i Clienti, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base entro le 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS o alla consegna della SIM (art. 8 Attivazione del servizio) . Nel caso de quo non vi è stata consegna della sim. L'art. 2.1 denominato "Proposta del cliente" prevede che "Il Cliente dovrà sottoporre a WINDTRE la Proposta, debitamente completata e sottoscritta, compilando in triplice copia l'apposito modulo. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 20 (venti) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. Ove previsto, la Proposta potrà essere sottoposta a WINDTRE anche avvalendosi di tecniche di comunicazione a distanza. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a WINDTRE il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente". L'art. 2.2. precisa altresì che "Il contratto (di seguito, "Contratto"), che si compone delle Condizioni Generali, della Proposta, dei suoi allegati e del materiale informativo, si perfeziona nel momento in cui WINDTRE comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio" Come documentato in atti, la consegna non è andata a buon fine per indirizzo errato. Occorre evidenziare che il promemoria inviato all'utente tramite mail riportava il nominativo del richiedente e i dati di spedizione della sim e lo invitava a controllare l'e-mail e gli sms per gli aggiornamenti sullo stato dell'ordine. Orbene, nonostante l'indirizzo inserito fosse palesemente errato se confrontato con l'indirizzo inserito dall'utente nel presente formulario, nessuna segnalazione di rettifica è stata effettuata dall'istante al fine di garantire la consegna delle sim. Il messaggio inviato prevedeva infatti la possibilità per l'utente di tracciare la spedizione e segnalare problemi o anomalie tramite il link "richiedi assistenza", così da comunicare al Servizio Clienti eventuali problematiche. L'istante si è invece limitato a sollecitare la consegna, sebbene non fosse possibile procedere ad un reiterno con i dati di spedizione errati, per cui l'ordine era stato annullato. L'istante avrebbe dovuto quindi procedere con una nuova richiesta di portabilità che non risulta essere stata inoltrata. Occorre altresì considerare, conclude il gestore, che con la richiesta di portabilità alcun disservizio è stato patito dall'istante, che usufruiva del servizio con il precedente gestore e che quindi alcun documento ha ricevuto sia in termini di operatività del servizio sia in termini economici. Nessun corrispettivo è stato infatti versato alla scrivente convenuta, essendo il relativo prezzo di vendita previsto in contrassegno e quindi non versato dall'utente, perché la consegna non si è perfezionata. Viene quindi richiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

Preliminarmente, alla discussione di quanto esposto dalle parti in causa, si ritiene di accogliere le eccezioni sollevate dal gestore, circa una carenza di legittimazione attiva, per la sim intestata alla sig.ra XXXX XXXX, moglie del sig. XXXX XXXX, come indicato dallo stesso utente nel formulario. Pertanto si ritiene di estrapolare tutto quanto riguarda la scheda con numerazione XXXXXXXXX e di trattare le argomentazioni relative alla numerazione XXXXXXXXX di proprietà dell'odierno istante. Per quanto su esposto, si ritiene fondamentale il fatto che quanto accaduto non abbia arrecato alcun disagio nella fruizione dei servizi da parte dell'istante che ha comunque beneficiato delle sim a disposizione. Circa la mancata consegna da parte del gestore all'istante, della scheda richiesta si ritiene di non avere fondati motivi per contestare le affermazioni del gestore circa una errata indicazione dell'indirizzo di consegna di quanto richiesto. Lo stesso gestore evidenzia le numerose possibilità che avrebbe potuto avere l'istante per verificare lo stato di consegna delle nuove schede, così come è evidente come il gestore non avesse alcun motivo per non provvedere a quanto pattuito, in considerazione dell'acquisizione di un nuovo cliente. Appare pur vero riconoscere il fatto che il gestore, nel corso delle risposte date all'istante per i reclami effettuati circa il ritardo (o l'omessa) consegna della scheda, non era sufficientemente chiaro nello spiegare quale fosse l'effettiva ragione che ostacolasse la stessa consegna. Tale fatto chiaramente era di ostacolo per la positiva risoluzione della vicenda e parzialmente porta ad ammettere un concorso di colpa tra i due contendenti. Per tale ragione si ritiene di attribuire un indennizzo di euro 300,00 a favore dell'istante in virtù dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons che prevede il riconoscimento di un indennizzo (nella sua forma massima attribuita) per l'omessa, ritardata, (in questo caso incompleta e poco chiara) risposta ai reclami inoltrati al gestore telefonico.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/09/2021, è tenuta a riconoscere un indennizzo di euro 300,00 in favore del predetto beneficiario sig. XXXX XXXX, per le motivazioni suesposte, che ritengono le richieste parzialmente accolte. Il gestore telefonico dovrà provvedere al pagamento entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito istituzionale dell'Agcom, mediante bonifico bancario sulle coordinate bancarie comunicate dall'interessato, Iban n. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone