

DETERMINA n° 14 / 2019

Definizione della controversia

Sig.ra /WIND Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/334/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, 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 *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7 del *“Regolamento in materia di procedure di*

risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, che attribuisce al *dirigente* della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

VISTA l'istanza di definizione della Sig.ra acquisita al
protocollo dell'Ufficio il 27 ottobre 2016 al n. prot. 52565;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

La Sig.ra seguito istante e/o utente, intestataria
dell'utenza di *tipo privato* con componente solo voce con la
presente procedura lamenta nei confronti della WIND Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) di seguito WIND e/o società, operatore, la mancata o parziale fornitura del servizio, il ritardo nella fornitura del servizio ADSL, spese/fatturazioni non giustificate nonché la modifica delle condizioni contrattuali. Nei propri scritti l'istante ha dichiarato testualmente quanto segue:

- *in data 09/03/2016, la WIND tramite sms mi informava di una conveniente offerta commerciale per casa : Super Offerta Internet per casa da WIND in via L. Da Vinci ADSL VERA a soli 19,95 al mese per sempre con il router e l'attivazione in omaggio;*
- *in pari data ho chiamato la WIND per effettuare il cambio piano tariffario, in data 14/03/2016 ricevo da WIND il seguente messaggio: la ~~sua~~ segnalazione è in gestione il riscontro le sarà fornito entro 45 giorni solari;*
- *non ho ricevuto più nulla ed in data 28/05/2016 spedisco una raccomandata r.r. e disdetto il mio contratto telefonico;*
- *in data 26/04/2016 ricevo messaggio di conferma per l'attivazione del servizio ADSL, non ricevendo appuntamento con il tecnico che deve attivare la ADSL, telefono continuamente alla WIND;*
- *in data 07/05/2016 ricevo ulteriore conferma di attivazione della ADSL, ho telefonato diversissime volte, mi dicono che c'è un guasto alla linea telefonica;*
- *il giorno 08/06/2016, dopo varie telefonate, mi rimandano messaggio di conferma per l'attivazione dell'ADSL, il 21/06/2016, il 22/06/2016 ricevo ulteriore conferma dalla WIND che sta procedendo all'attivazione della ADSL;*
- *non ricevendo appuntamento con il tecnico per l'attivazione della ADSL il 30/06/2016 spedisco un'altra raccomandata per disdetta definitiva del contratto;*
- *telefono ancora alla WIND per il disagio causatomi, perché, un altro operatore non può attivare la ADSL perché la linea telefonica è occupata dalla WIND, seguono numerosissime telefonate alla WIND, i cui operatori mi dicono che stanno disattivando la linea;*
- *tutto invano fino all'11/11/2016, ho chiamato la WIND comunicando che non avrei pagato la bolletta del 22/08/2016 di euro 56,89, invece di euro 19,95 al mese con ADSL,. Dopo le 16,00 dell'11/11/2016 la linea cessa.*

In base a tali premesse, pertanto l'utente testualmente ha richiesto :

- 1) il rimborso della fattura n. 7306513129 di euro 48,54 e della fattura n. 7310026600 di euro 49,91;
- 2) storno della fattura n.7313518536 perché non dovuta;
- 3) quota forfettaria per il disagio arrecatomi perché non ho potuto attivare INTERNET con altra compagnia telefonica;
- 4) indennizzo perché non mi hanno dismesso la linea fino all'11/11/2016;
- 5) indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Internet dalla data del 09/03/2016 alla data dell' 11/11/2016;
- 6) il rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA

la posizione dell'operatore:

L'operatore WIND nella propria memoria in *primis* ha eccepito la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la mancata o ritardata attivazione del servizio internet atteso che la stessa è stata formulata solamente in sede del deposito del GU14. Con il formulario UG l'utente reclamava la mancata attivazione del servizio ADSL dal 24/04/2016 ma nel contempo dichiarava di aver richiesto la disdetta del contratto con una prima raccomandata del 28/05/2016 chiedendo il rimborso della fattura n.7310026600 (periodo di competenza 11/04/2016-10/06/2016) di euro 49,91 e storno della fattura n. 7313518536 (periodo di competenza 11/06/2016-10/08/2016) ed un indennizzo per il disagio subito. L'istante successivamente, nella data del 28/12/2016, con missiva indirizzata al Corecom Sicilia, quindi successivamente al deposito del formulario GU14, chiedeva di definire la controversia non solo sulla base delle richieste formulate nell'istanza UG (rimborso fatture e indennizzo per disagio subito) ma ampliava le proprie richieste inserendo per la prima volta, la richiesta di indennizzo per la mancata o ritardata attivazione del servizio Internet. Nel proseguo della memoria l'operatore entrando nel merito della controversia ha evidenziato quanto segue. L'istante nel 2006 aveva sottoscritto un contratto per l'attivazione della sola componente VOCE, per la propria utenza di *tipo privato*. Nella data del 01/04/2016 l'utente contattava il servizio clienti WIND perché interessata all'attivazione del servizio ADSL (internet). In data 26/04/2016 e non prima di allora, a seguito di esplicita richiesta dell'istante si provvedeva ad inserire ordine di attivazione per il servizio ADSL che però non andava a buon fine. Pertanto l'utente nella data del 28/05/2016 richiedeva con raccomandata, ricevuta dalla WIND solo in data 07/06/2016, la disdetta del contratto, facendo decadere definitivamente il proprio interesse all'attivazione del servizio ADSL precedentemente richiesto. Nel proseguo l'operatore dichiara che in base all'art. 15.2 della proprie Condizioni Contrattuali che riporta testualmente: " *Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette- Casella postale 14155- Ufficio Postale Milano 65- 20152 Milano Mi*", avrebbe dovuto disattivare la linea entro il 07/07/2016, ma a causa di un ritardo nella gestione della richiesta *de qua*, la linea è stata disattivata in data 03/11/2016. Dichiara altresì, di aver già provveduto a stornare tutta la fatturazione emessa successivamente all'invio della raccomandata A/R di disdetta e fino alla completa cessazione del contratto senza costi e oneri a carico dell'utente, esentandola anche dal pagamento del costo di cessazione contratto, normalmente dovuto, pari ad euro 65,00 (sessantacinque/00) come da fattura n.7320489349 depositata in atti. Nel dettaglio la società afferma di avere predisposto lo storno della fattura n.

7313518536 di euro 56,89 (periodo di competenza 11/06/2016-10/08/2016), la fattura n. 7317052039 di euro 56,89 (periodo di competenza 11/08/2016 -10/10/2016), della fattura n.7320489349 di euro 24,95 (periodo di competenza 11/10/2016-05/12/2016). In ultimo l'operatore contesta la richiesta di rimborso della fattura n.7310026600 (periodo di competenza 11/04/2016-10/06/2016) pari ad euro 49,91, atteso che il traffico telefonico in essa riportato documenta che l'istante ha utilizzato regolarmente il servizio. In ultimo e per quanto argomentato la WIND ha chiesto il rigetto di tutte le richieste formulate dall'istante poiché infondate in fatto ed in diritto.

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione le parti non sono giunte ad una definizione bonaria della vicenda.

CONSIDERATA **la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente si osserva che l'eccezione sollevata dalla WIND, in ordine all'ampliamento della richiesta di indennizzo per la mancata o ritardata attivazione del servizio internet (ADSL), formulata dall'istante solo nella data del 28/12/2016, quindi successivamente all'istanza di conciliazione (formulario UG), che la stessa non può trovare accoglimento. Difatti, si rappresenta che, a tenore delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con Delibera n.276/13/CONS, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le domande formulate dall'utente saranno esaminate ed interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Ancora in via preliminare non può essere accolta la richiesta di cui al *punto 2) indennizzo per i disagi patiti, chiedo quota forfettaria per il disagio arrecatomi; perché non ho potuto attivare INTERNET con altra compagnia telefonica*, poiché così come formulata celerebbe una pretesa risarcitoria del danno, ed ai sensi dell'art.19 comma 4 del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Inoltre, risultano irricevibili le controdeduzioni depositate dall'istante atteso che la medesima, non si è attenuta a quanto prescritto dall'art.16 comma 2, del *Regolamento* approvato con Delibera n.173/07/CONS. Non c'è evidenza documentale agli atti del fascicolo, che le stesse siano state inviate all'operatore per il dovuto contraddittorio.

Premesso quanto sopra e prima di entrare nel merito della controversia è doveroso puntualizzare che l'istanza di cui si discute risulta molto generica ed a tratti discordante e supportata da scarsa documentazione probante al riguardo. Agli atti risultano depositate dall'istante solo due disdette del contratto e copia del frontespizio di talune fatture di cui chiede il rimborso. Pertanto, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a favore dell'istante. L'istante, nel corso del procedimento, in data 28/12/2016, ha depositato in atti solamente le fotocopie degli sms ricevuti sul proprio telefonino da parte di WIND. Premesso quanto sopra, pertanto, nel corso dell'istruttoria, in sede di

udienza di discussione e dalla documentazione probante depositata in atti è risultato quanto segue. L'istante, già cliente WIND per il servizio voce con codice cliente n. _____ in data 01/04/2016 contattava il servizio clienti della società per richiedere per la propria utenza _____ l'attivazione anche del servizio **ADSL**. Richiesta che viene confermata dalla schermata di sistema depositata in atti dall'operatore. Sempre dalla documentazione probante depositata in atti (schermata di sistema), risulta che la richiesta *de qua* è stata inserita dalla WIND sui propri sistemi, nella data del **26/04/2016** con ordine n. 1223095442195. Atteso quanto sopra, pertanto, la data del 09/03/2016, indicata dall'istante, e la ipotetica e riportata offerta commerciale indicata dall'istante... *Super Offerta Internet per casa da WIND in via L. Da Vinci ADSL VERA a soli 19,95* non essendo confermata da alcuna documentazione probante (alcuna contratto, alcuna richiesta scritta etc..) purtroppo non può essere considerata. Invece è da evidenziare che la data del **26/04/2016** è la stessa che l'istante ha indicato nell'istanza introduttiva del presente procedimento (formulario UG) depositato in atti al fascicolo. Nello specifico l'istante testualmente trascrive " al punto 12. Altro (specificare): **dal 26/04/2016 non è stata attivata ADSL...**". Puntualizzato quanto sopra, pertanto, la WIND data la richiesta del 26/04/2016, avrebbe dovuto attivare il servizio ADSL richiesto dall'istante, nel termine ultimo della data del 05/07/2016 attesa la tempistica dei 70 giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Nel proseguo è risultato altresì, che l'istante, in itinere del processo di attivazione del servizio ADSL richiesto, in data 28/05/2016 ha formulato la disdetta del proprio contratto codice cliente n.: _____ tramite lettera raccomandata A/R n. 14967674330-0 la cui copia è stata depositata in atti. Tale richiesta di recesso è stata ricevuta dalla WIND nella successiva data del 07/06/2016, come ribadito in memoria e confortato da documentazione probante depositata in atti. Disdetta che l'istante ha dichiarato di avere formulato a seguito del ricevimento della fattura n. 7306513129 del 19/04/2016, con la quale veniva edotta dall'operatore delle modifiche delle condizioni contrattuali in essere, ovvero dell'aumento del canone in itinere. Risulta altresì, dalla documentazione probante depositata in atti, che l'istante ha reiterato la propria richiesta di disdetta dal contratto con successiva missiva raccomandata A/R n. 12120541184-1 del 30/06/2016, lamentando anzi che l'utenza era ancora attiva, testualmente "**... la mia linea è ancora funzionante...**". Manifestando ancora una volta, la volontà di voler cessare il rapporto contrattuale in essere con la WIND. Pertanto per quanto sopra argomentato ed anche per la sequenza temporale delle azioni intraprese e poste in essere dall'istante la richiesta di cui al *punto 5*), non può trovare accoglimento. Difatti le due richieste di recesso dal contratto, formulata dall'utente nelle more che l'operatore provvedesse secondo il termine contrattuale prescritto, all'espletamento dell'attivazione del servizio ADSL richiesto, di fatto esonerano la WIND dalla corresponsione dell'indennizzo richiesto. Tuttavia, è imputabile alla società sotto il profilo del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza, un comportamento non consono per le motivazioni che seguono. L'istante, utente debole, ha lamentato nei propri scritti di non essere stata mai informata, nonostante le ripetute chiamate effettuate al call-center dell'operatore, né sui tempi di lavorazione della propria richiesta né sugli eventuali o possibili impedimenti riscontrati per l'attivazione del servizio ADSL richiesto. La medesima ha dichiarato, più volte, di non essere mai stata edotta dalla WIND in tal senso, ma di aver sempre ricevuto dagli addetti del call-center

interpellati, risposte vaghe e confuse. Premesso che tali chiamate per come sono state riportate dall'istante, (solo il giorno), secondo l'orientamento dell'Autorità in materia, non dovrebbero essere considerate, ma atteso che, le stesse trovano conferma nel tabulato del traffico telefonico generato dall'utenza *de qua* depositato in atti dalla WIND, per quanto sopra ed ragione del *favor utentis*, la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.3 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die* per complessivi 42 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26/04/2016 (data in cui risulta inserito l'ordine sui sistemi WIND) alla data del 07/06/2016 (data di ricezione della disdetta contrattuale) per un totale di euro 315,00 (trecentoquindici/00). Nel proseguo si significa che non può essere accolta la richiesta di cui al *punto 4*) per le motivazioni che seguono. Invero e per stessa ammissione dell'operatore vi è stato un ritardo nella gestione della disdetta del contratto che comunque non trova il suo soddisfacimento con la corresponsione di un indennizzo. Difatti come da consolidata giurisprudenza dell'Autorità, con la disdetta contrattuale l'istante, manifesta la volontà espressa di rinunciare alla prestazione del servizio da parte dell'operatore, quindi, in caso di mancata o ritardata chiusura del rapporto contrattuale, può subire quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute. Tale disagio viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o rimborso delle somme fatturate, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Disagio che risulta già soddisfatto dal comportamento concludente della WIND che, nelle more della controversia, ha dichiarato di aver stornato la fattura n. 7313518536 di euro 56,89 (periodo di competenza 11/06/2016-10/08/2016), la fattura n. 7317052039 di euro 56,89 (periodo di competenza 11/08/2016 -10/10/2016) e la fattura n. 7320489349 di euro 24,95 (periodo di competenza 11/10/2016-05/12/2016 di fatto 03/11/2016). Risulta altresì, che l'operatore ha esonerato l'istante dal pagamento del costo di cessazione contratto come da fattura n. 732048349 del 17/12/2016 depositata in atti. Ed ancora non può essere accolta la richiesta cui *punto 1*) inerente il rimborso della fattura n.7306513129 del 19/04/2016 (periodo 11/02/2016-10/04/2016) e della fattura n. 7310026600 del 22/06/2016 (periodo 11/04/2016 -10/06/2016), atteso che si tratta di fatture emesse in vigenza di contratto. Infine, in riferimento alla richiesta di cui al *punto 6*), si ritiene equo riconoscere in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra _____ nei confronti della società WIND Tre S.p.A. (già WIND Telecomunicazioni S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A. (già WIND Telecomunicazioni S.p.A.) è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo maggiorato degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 315,00 (trecentoquindici/00) di indennizzo, ai sensi dell'art.3 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società WIND Tre S.p.A. (già WIND Telecomunicazioni S.p.A.) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'art.19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com Sicilia* e della *AGCOM*.

Palermo, 25 LUG. 2019

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
arch. Francesco Di Chiara

