



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 48/2023

██████████ / Wind Tre spa
(GU14 595320/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/09/2023;

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*” e ss.mm.;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze dell’istruttoria;

ATTESA la competenza del Comitato, ai sensi e per gli effetti dell’art. 20 di cui Allegato A della citata Delibera Agcom n. 203/18/Cons. e ss. mm.;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante:

Ricorre per la mancata attivazione della linea telefonica e della connessione Internet a far data dalla sottoscrizione del contratto e fino alla data di attivazione della linea e, allo scopo, deposita contratto sottoscritto in data 10/3/2021, facente riferimento al codice 15 ██████████5, foto del plico contenente il modem consegnato in data 30/03/2021, pec di



reclamo del 14/5/2021 e riferisce di numerosi reclami e solleciti telefonici. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, e come non contestato dalla società Wind Tre spa l'istante veniva contattata dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'Utente nei servizi Wind Tre dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per poter procedere all'attivazione della (nuova) linea telefonica, fornendo nell'occasione risposte meramente vaghe ed evasive.

Tuttavia, la società Convenuta, in assoluta assenza di comunicazione circa eventuali motivi impeditivi e/o di ritardo, ometteva in maniera del tutto ingiustificata l'attivazione della suddetta utenza telefonica (e dei connessi servizi) in favore dell'Utente.

Come esposto nell'istanza GU14, e come, peraltro, ammesso dalla convenuta compagnia telefonica, l'odierna Istante, in data 10.03.2021, stipulava, presso il rivenditore INFINITY TRE di [REDACTED], con la società WIND un contratto (n.1 [REDACTED] 5) per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa [in riferimento all'unità abitativa di cui la medesima dispone in [REDACTED], alla Via [REDACTED], con attribuzione del CODICE CLIENTE n.P1 [REDACTED], contestualmente aderendo all'Offerta "Internet 100", comprensiva di servizio Internet Fibra senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate nonché GIGA illimitati per proprie SIM (si veda, in tal senso, il contratto allegato al formulario GU14). In data 30.03.2021, come parimenti ammesso dall'Operatore, veniva, inoltre, consegnato all'Utente anche il modem per consentire la connessione alla linea telefonica e l'utilizzo dei servizi richiesti (vedasi per la data di recapito il doc. 1 d.d.t. di consegna allegato al presente atto).

Tuttavia, nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, come descritto nell'istanza introduttiva GU14 e non contestato dall'Operatore, l'Utente veniva contattata dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'Utente nei servizi WIND, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per poter procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo nell'occasione risposte meramente vaghe ed evasive.

Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del riferito contratto e nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dall'Utente, la società Convenuta, in assoluta assenza di comunicazione circa eventuali motivi impeditivi e/o di ritardo, ometteva in maniera del tutto ingiustificata l'attivazione della suddetta utenza telefonica in favore dell'Utente.

Con lettera PEC del 14.05.2021, inoltrata, a mezzo dello Scrivente difensore, e regolarmente ricevuta in pari data, dalla società WIND (doc. allegato al GU14), l'Utente invitava e diffidava formalmente l'odierna Convenuta a: 1) Attivare, immediatamente la linea telefonica fissa richiesta nonché i consequenziali servizi cui aveva aderito per essa; 2) Provvedere al risarcimento dei danni subiti.

Ai reclami dell'Utente, compreso, da ultimo, quello del 14.05.2021, non faceva seguito alcun riscontro da parte dell'Operatore il quale nel proprio completo silenzio e del tutto immotivatamente non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti. Nei mesi successivi intervenivano ulteriori reclami telefonici da parte dell'Utente ma anche questi ultimi non sortivano, al pari dei precedenti, alcun effetto sull'Operatore; pertanto, la Sig.ra [REDACTED] senza conoscere i motivi del ritardo nell'attivazione, rimaneva completamente priva di linea telefonica e dei servizi richiesti. Veniva, dunque, presentata dall'Utente istanza UG per il tentativo obbligatorio di concilia-



zione, nell'ambito della quale oltre alla richiesta di indennizzi si ribadiva la richiesta di immediata attivazione della linea (e dei servizi connessi) che riceveva esito negativo. In data 28.01.2022, l'istante proponeva, pertanto, istanza GU14 per la definizione della presente controversia, nella quale, parimenti all'istanza UG, veniva reiterata la volontà di ottenere l'attivazione della linea telefonica e dei servizi domandati. È, dunque, giunti a questo punto che si verifica una circostanza del tutto singolare: tramite un escamotage l'Operatore cerca di occultare il proprio grave ritardo contrattuale che si protraveva oramai da circa un anno. Difatti, immediatamente dopo la presentazione della suddetta istanza GU14 (28.01.2022) da parte dell'istante, gli uffici della WIND, probabilmente appurato il grave disservizio causato e la totale assenza di giustificazioni, contattano telefonicamente l'Utente dichiarando di poter finalmente provvedere all'attivazione della nuova linea richiesta il 10.03.2021 – ovvero quasi un anno prima della cennata interlocuzione – ma per imprecisati motivi indicano quale condizione indispensabile per procedere alla ridetta attivazione la conclusione di un nuovo contratto questa volta da realizzarsi tramite una comoda procedura telematica. L'istante, felice, in ogni caso, della possibilità di poter finalmente ottenere l'osannata linea telefonica, in data 03.02.2022, procede, quindi, on-line alla sottoscrizione di un nuovo contratto (n.15 [REDACTED]) con la WIND. È estremamente chiaro, dunque, che non vi era alcuna necessità di concludere un nuovo contratto ma che tale ultimo "inscenato" atto negoziale serviva, in realtà, all'Operatore al preordinato fine di generare un'apparente discontinuità con il precedente contratto del 10.03.2021 rimasto inadempito e tentare con tale espediente di alleggerire, in qualche modo, la propria posizione per il ritardo quasi annuale (!!!) cumulato nell'attivazione della linea telefonica e dei connessi servizi. È, altrettanto, evidente che soltanto la presentazione dell'istanza GU14 del 28.01.2022 abbia improvvisamente risvegliato l'Operatore dal torpore in cui era piombato da circa un anno facendogli improvvisamente assumere la consapevolezza del grave ritardo cumulato nell'attivazione della linea richiesta dal 10.03.2021 incidendo presumibilmente sull'acquisizione di questa nuova coscienza lo spettro di una più che probabile condanna agli indennizzi. Da qui il contatto da parte dell'Operatore e la deprecabile messa in scena della necessità di un nuovo contratto. In effetti, in tempi assolutamente record (!!!), in data 05.02.2022, ovvero in soli due giorni dalla conclusione del nuovo contratto (03.02.2022), avveniva – guarda caso - l'attivazione della linea telefonica in favore dell'Utente richiesta l'anno precedente con il contratto del 10.03.2021. A dimostrare, inoltre, la circostanza che il contratto del 03.02.2022 sia una strampalata farsa inscenata dall'Operatore vi è il fatto che all'Utente anche all'esito di questo secondo contratto veniva assegnato il medesimo CODICE CLIENTE n.P [REDACTED] 5 attribuitogli con il precedente contratto del 10.03.2021 tutto ciò ad eloquente conferma dell'assoluta continuità e perfetta sovrapposibilità tra i due atti negoziali. Se ciò non bastasse a smascherare la suddetta commedia, vi è anche la circostanza che il modem utilizzato dall'Utente per l'attivazione della linea avvenuta il giorno 05.02.2022 – e tutt'oggi in uso - è il medesimo consegnatole a seguito della conclusione del primo contratto ovvero in data 30.03.2021 (doc.1, d.d.t. allegato).



La posizione dell'operatore:

La scrivente convenuta intende in primis eccepire l'inammissibilità della richiesta di parte istante volta a ottenere un risarcimento danni. Richiede l'inammissibilità della presente istanza stante la completa genericità della stessa laddove l'istante nulla indica in merito ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti.

Nel merito rileva la totale infondatezza di quanto sostenuto da controparte oltre che evidente sproporzione di quanto richiesto.

Anche con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si specifica, inoltre, come si avrà modo di dimostrare in seguito che tale reclamo è stato correttamente riscontrato nei modi e nei tempi previsti dalle condizioni contrattuali e carta servizi.

In data 10/03/2021 veniva, pertanto, inoltrato l'ordine di attivazione 1-522330377074 (attribuendo la LNA [REDACTED]). Il modem veniva regolarmente consegnato. In data 19/03/2021 perveniva un ko per l'attivazione del servizio con causale "Il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite". Il modem veniva regolarmente consegnato. In data 19/03/2021 perveniva un ko per l'attivazione del servizio con causale "Il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite". Si deposita OLQ Prontamente, in data 26/03/21, veniva risottomessa una nuova richiesta di attivazione. Tale attivazione subiva un KO in data 29/03/21 sempre con causale "il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite" si deposita, di seguito, OLQ e la schermata TIM.

In data 10/04/2021 veniva cessato il CPE associato al ctr 1522326426575 per recesso. In data 06/04/2021 il cliente veniva contattato e gli veniva comunicato telefonicamente il ko tecnico di attivazione.

In seguito alla chiusura dell'ordine di attivazione per KO definitivo si procedeva in data 15/05/2021 a predisporre il rimborso, tramite bonifico, di € 60 (fee di attivazione) con nota di credito 80000289447.

In seguito alla chiusura dell'ordine di attivazione per KO definitivo si procedeva in data 12/05/2021 a predisporre il rimborso, tramite bonifico, di € 60 (fee di attivazione) con nota di credito 80000289447.

In data 07/07/2021, visto che il modem non risultava essere pervenuto, veniva inoltrato il seguente messaggio al cliente: Gentile Cliente, non ci risulta ancora rientrato il Modem previsto per l'attivazione del Servizio che avevi richiesto e non andata a buon fine. Ti ricordiamo che la restituzione è a carico di WindTre, basta chiamare il numero di telefono [REDACTED] e fissare un appuntamento con il corriere per la riconsegna. La mancata restituzione, entro i prossimi 15 giorni, comporterà l'addebito del Prodotto secondo il costo previsto da contratto. Se hai bisogno di chiarimenti il Servizio di Assistenza Clienti 159 è sempre a tua disposizione. Cordiali saluti. Lo Staff WindTre.

In data 03/02/2022, ovvero dopo quasi un anno dal ko di attivazione del 29/03/21 imputabile all'impianto del cliente, e presumibilmente dopo la risoluzione di tale impedimento tecnico effettuato in autonomia dal cliente, dopo più di un anno, parte istante sottoscriveva un nuovo contratto per l'attivazione di una LNA. Contratto n. 1 [REDACTED] 11 sul n. [REDACTED] in accesso FIBRA FTTC VULA con modem che si completava regolarmente a sistema in data 05/02/2022.



MOTIVAZIONE: Alla luce dell'istruttoria svolta dalla Dott.ssa Fragna Annamaria, funzionaria del Corecom Campania si specifica quanto segue.

In premessa si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal regolamento ed è pertanto proponibile.

Non è accoglibile, infatti, la richiesta di inammissibilità per genericità dell'istanza avanzata da Wind Tre, poiché l'oggetto è chiaramente la mancata attivazione del contratto sottoscritto in data 10/3/2021, facente riferimento al codice 15. [REDACTED] 5. Si precisa, inoltre, che a nulla rileva ai fini del presente provvedimento la circostanza della sottoscrizione in data 03/02/2022 di un nuovo contratto, regolarmente adempiuto.

L'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi: dell'istruttoria risulta che l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato quanto dedotto e affermato dalla resistente, in particolare relativamente all'asserita comunicazione all'istante dei motivi della mancata attivazione, oltre che all'asserita risposta al reclamo inviato con pec il 14 maggio 2021.

Agli atti, per entrambe le circostanze, non si ravvisano elementi probanti (ricevute di consegna pec, ricevuta di consegna sms o simili), ma solo schermate di sistemi informatici interni alla Wind Tre.

Va evidenziato che per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. L'esame della documentazione allegata dall'operatore WIND TRE, ha dimostrato che non è possibile far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente, non essendo presente alcuna documentazione circa la stessa, né agli atti è possibile reperire alcuna prova di una formale comunicazione all'istante dei motivi addotti.

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, dunque, l'eccezionalità tecnica prevista dalla Carta dei servizi e conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi, per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico, protrattasi per così lungo tempo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati:

in premessa si osserva, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità



e, per tanto, da un lato tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Alla stregua di tale principio si ritiene che il pregiudizio subito, derivante dal mancato rispetto degli oneri informativi debba essere considerato in maniera unitaria e non in riferimento ai singoli servizi; si ritiene, inoltre, che nell'Udienza di conciliazione l'istante, de facto, viene edotto delle motivazioni del convenuto.

Per cui:

- 1) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica la Wind Tre è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per complessivi 226 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall' 11 maggio 2021 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) e sino al 12 gennaio 2022 (data dell'udienza di conciliazione in cui, de facto, l'istante è stato notiziato) per un indennizzo complessivo di € 1.695,00;
- 2) l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la connessione internet è assorbito dall'indennizzo principale di cui al punto 1;
- 3) per la mancata risposta al reclamo, la richiesta è accoglibile in quanto, nonostante il parziale riconoscimento della domanda principale, l'attivazione non è avvenuta ed alcuna giustificazione è stata fornita all'istante fino alla data dell'udienza di conciliazione; pertanto, ex art. 12 del Regolamento Indennizzi occorre calcolare 2,50 euro pro die dal 14 giugno 2021 (30° giorno successivo all'inoltro della pec di reclamo) e sino al 12 gennaio 2022 (data dell'Udienza di conciliazione in cui, de facto, vi è stata la risposta), per un totale di 208 gg. per l'importo massimo previsto di euro 300,00 (trecento,00);

DELIBERA

per i motivi espressi in premessa che si intendono qui integralmente riportati:

1. la società wind tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, l'indennizzo complessivo di €1.995,00 (millenovecentonovantacinque,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, per le motivazioni di cui in premessa. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

