



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

36
DELIBERA N. 33/2024
[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/664997/2024)

36
del 36/2024 Albr

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/10/2024;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/02/2024 acquisita con protocollo n. 0059882 del 26/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione parte istante ha rappresentato la seguente doglianza nei confronti dell’operatore Wind Tre (Very Mobile): <In data 05.04.2023, la società Istante, per la propria attività commerciale finalizzata al

commercio all'ingrosso e al dettaglio anche on-line, all'importazione e all'esportazione di detersivi e prodotti per la pulizia della casa e della persona in genere, ha stipulato con la società Convenuta un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento alla propria unità operativa di cui dispone in [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all'Offerta "Servizio Fisso Office Plus Special con Installazione", comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente è stata contattata dagli incaricati della società Wind Tre SpA i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei "Servizi Wind", hanno, però, dichiarato di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo al fine di procedere all'attivazione della nuova linea telefonica fornendo nell'occasione risposte meramente evasive. Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione dell'emarginato contratto e nonostante reiterati e costanti solleciti dell'odierna Istante, la Convenuta società, in assenza di qualsivoglia comunicazione - da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi in favore dell'Utente -, del tutto immotivatamente non ha ancora provveduto all'attivazione della suddetta utenza telefonica e dei connessi servizi. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante il periodo sopra evidenziato, l'Utente non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento alla unità operativa sopra specificata, di alcun accesso alla rete Internet Fibra né ha potuto beneficiare del servizio di Fonia, entrambi servizi richiesti e contemplati nel piano e nell'Offerta in abbonamento cui la medesima ha aderito>. Tanto premesso l'istante ha effettuato le seguenti richieste: "1) immediata attivazione della linea telefonica fissa aziendale e dei servizi contrattualmente richiesti; 2) Euro 15,00 (Euro 7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio FONIA dal 05.04.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3) Euro 20,00 (Euro 7,50 x 2 business + aumento di 1/3 banda ultra-larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET FIBRA dal 05.04.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 4) Euro 5,00 (Euro 2,50 x 2 business) per ogni giorno di mancata risposta al reclamo; 5) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si evidenzia che al momento della proposizione della presente istanza non è possibile quantificare con precisione l'ammontare dell'indennizzo/risarcimento in quanto il danno è tutt'ora in itinere".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre (Very Mobile) in data 10 aprile 2024 ha prodotto memoria difensiva - con allegata documentazione - nella quale ha dedotto quanto segue: "... In data 05/04/2023 il cliente sottoscriveva una proposta di contratto per richiedere l'attivazione di una nuova linea con Wind Tre presso la sede di Via [REDACTED] con accesso FFTC e con piano tariffario Office Plus Special. (All. PDC, All. Condizioni Generali di Contratto [REDACTED] e All. Carta dei Servizi). Tale ordine veniva successivamente annullato in quanto, a seguito dell'intervento tecnico in sede del cliente, veniva verificato che per procedere all'attivazione della nuova linea fosse necessaria l'esecuzione di lavori, da operarsi a cura di parte istante. Contattato il referente ai recapiti indicati in contratto,



per informarlo di tali lavori, questi a tale richiesta, comunicava di non essere disposto ad eseguire i detti lavori a proprie spese” (pag 4 memoria difensiva Wind). A sostegno dei propri assunti l'operatore ha allegato: “... la schermata certificata del sistema Customer Relationship Management (CRM): [...]ricavate dalle schermate del sistema certificato Customer Relationship Management (CRM)” (pag. 4 memoria difensiva Wind). Ed ancora l'operatore ha dedotto: “In data 28/04/2023 veniva comunicato all’ Agenzia Wind Tre di riferimento che per l’ordine di attivazione della nuova linea si richiedeva un ricontatto al cliente poiché il referente dello stesso aveva rifiutato l’intervento tecnico per l’attivazione del servizio avendo il cliente in data 27/04/2023 rifiutati i lavori perché onerosi. A riprova, nel termine dei tre giorni concessi ai fini del reiterno dell’ordine non perveniva alcun riscontro e l’ordine veniva annullato così come riportato nella mail in crono” (pag. 5 memoria difensiva Wind). Ha, quindi, dedotto che parte istante - contrariamente a quanto asserito da quest'ultima - soltanto in data 14/09/2023, e mai prima di allora, faceva pervenire a Wind Tre un reclamo, tramite PEC, con il quale il legale dell’istante contestava l’omessa attivazione di una nuova linea telefonica fissa, in Via [REDACTED] con piano tariffario Office Plus Special e con contestuale richiesta di risarcimento danni. Reclamo riscontrato sempre a mezzo PEC inviata al legale di parte istante in data 20/10/2023 in cui si evidenziava che la PEC inviata dal legale era priva di delega e del documento del referente della [REDACTED]. Ciò dedotto l'operatore ha chiesto il rigetto tutte le richieste dell’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. In data 30 aprile 2024 il legale di parte istante ha depositato controdeduzioni scritte con allegata documentazione con le quali ha censurato: “... la condotta apertamente omissiva e inadempiente dell’Operatore e ... la grave e persistente violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza contrattuale nonché dal mancato assolvimento in favore dell’Utente degli oneri informativi previsti dal Regolamento [ovvero dall’art. 4, All. A), Delibera Agcom n. 179/03/CSP del 24.07.2003 e dall’art. 4, All. A), Delibera Agcom n. 347/18/CONS] circa gli asseriti e indimostrati ostacoli o impedimenti all’attivazione della linea telefonica e dei servizi ad essa connessi” (pag. 1 delle controdeduzioni dell’istante), oltre a disconoscere la valenza probatoria della documentazione prodotta dall'operatore asserendo che: “Il presunto rifiuto dell’Utente, registrato sui terminali WIND, è del tutto falso e affidato unicamente ad un’inattendibile e inverosimile dichiarazione di un anonimo incaricato dell’Operatore a cui l’Utente non ha MAI riferito un proprio RIPENSAMENTO all’attivazione della linea telefonica e/o la sua volontà di non realizzare lavori a proprio carico” (pag. 7 delle controdeduzioni dell’istante) ribadendo quanto già eccepito a pag. 6 in ordine al riscontro della Wind datato 20 ottobre 2023 (su cui infra) ossia che: “... la società Istante non ha ricevuto né da WIND TRE né dalla “Agenzia Wind Tre di riferimento” alcuna comunicazione in ordine ai motivi ostativi o impeditivi all’attivazione della linea telefonica e/o alla necessità di eseguire lavori a proprio carico né tantomeno ha mai comunicato un proprio rifiuto alla Convenuta società o all’Agenzia di riferimento” (pag. 8 delle controdeduzioni dell’istante). Appunto in ordine al riscontro ricevuto a mezzo PEC in data 20 ottobre 2023, l’istante ne ha eccepito il carattere dilatorio e strumentale allegando, all’uopo, ulteriore comunicazione PEC inviata all'operatore in data 25 ottobre 2023 avente ad oggetto: “la diffida stragiudiziale all’attivazione della linea telefonica trasmessa il precedente



14.09.2023 questa volta CONFERMATA e RATIFICATA dalla società [REDACTED] mediante apposizione del timbro societario e della sottoscrizione del suo l.r.p.t., oltre ad accludere al messaggio PEC il documento di riconoscimento del l.r.p.t. e la visura CCIAA della società Istante” (pag. 3 delle controdeduzioni dell'istante), diffida non riscontrata dalla Wind. Ha, altresì eccepito che: “Soltanto con il deposito nel presente procedimento della memoria difensiva avversaria, avvenuto il 10.04.2024, l'Utente è venuto a conoscenza di presunti motivi impeditivi all'attivazione della propria linea telefonica che, in ogni caso, non sono stati MAI COMUNICATI in precedenza alla società [REDACTED] S.R.L. come si evince dalla documentazione in atti” (pag. 6 delle controdeduzioni dell'istante). Ha, quindi, allegato, nel corpo delle controdeduzioni, documentazione per dimostrare che: “... l'unità immobiliare in questione è ubicata in [REDACTED] alla Via [REDACTED] ovvero su un'arteria principale della città di [REDACTED], e in un'area geografica ove tutti gli immobili (sia quelli residenziali e sia quelli ad uso commerciale) godono, da svariati decenni, dei servizi telefonici e ove è presente un'efficiente rete telefonica di ultima generazione tanto da supportare la FIBRA” (pag. 10 delle controdeduzioni dell'istante). E ciò a riprova dell'assunto che: “...il presunto e generico MOTIVO IMPEDITIVO dedotto dalla Convenuta società risulta essere assolutamente FALSO, INATTENDIBILE e SMENTITO PER TABULAS” (pag. 10 delle controdeduzioni dell'istante). Ha, quindi, insistito per l'accoglimento integrale delle richieste formulate nell'istanza introduttiva GU14. In data 2 maggio 2024 l'operatore Wind Tre ha depositato a sua volta una memoria difensiva in replica alle controdeduzioni di parte istante nella quale ha ribadito che: “... l'ordine di attivazione veniva annullato in quanto, a seguito dell'intervento tecnico in sede del cliente, veniva verificato che per procedere all'attivazione della nuova linea fosse necessaria l'esecuzione di lavori, da operarsi a cura di parte istante. Contattato il referente ai recapiti indicati in contratto, per informarlo di tali lavori, questi a tale richiesta, comunicava di non essere disposto ad eseguire i detti lavori a proprie spese. A tal fine la scrivente si riporta alla documentazione allegata in atti” (pag. 2 della replica Wind). Ha, altresì, ribadito che a fronte della comunicazione PEC di parte istante del 14 settembre 2023: “... la scrivente provvedeva all'apertura di un'apposita pratica e alle opportune verifiche. In data 20/10/2023, la scrivente verificava che la PEC inviata dal legale fosse priva di delega e del documento del referente della [REDACTED]. Pertanto, forniva riscontro ad hoc all'indirizzo [REDACTED]. A tal fine la scrivente si riporta alla documentazione già depositata in atti” (pag. 3 della replica Wind). Assume, poi, l'operatore che: “... nella documentazione in atti non è presente il reclamo di cui alla data del 25/10/2023. Lo stesso reclamo emerge per la prima volta in sede di repliche”. Ed ancora che: “Nonostante ciò, Wind Tre evidenzia che ha già fornito un riscontro allo stesso e in virtù della contestata mancata attivazione, siccome il cliente non aveva voluto dar seguito al contratto dell'aprile 2023, con la non accettazione, coerentemente, veniva riportato nel testo che a seguito della massima accuratezza di tutte le verifiche effettuate, alcuna irregolarità veniva riscontrata. Si allega risposta inoltrata via e-mail datata 07/11/2023 e della stessa si riporta stralcio oltre ad allegarla per intero nel fascicolo documentale” (pag. 3 della replica Wind). Nel ribadire, da ultimo, che: “... l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione



dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Infatti, l'istante richiedeva l'attivazione di un contratto per l'utenza de quo, per il quale, era necessario l'espletamento di lavori a cura dello stesso che si ripete, lo stesso non accettava di effettuare e tali lavori erano di sua competenza" (pag. 4 della replica Wind), ha reiterato le conclusioni di cui alla memoria difensiva del 10 aprile 2024. In pari data, 2 maggio 2024, parte istante ha depositato una controreplica alla replica di Wind del 02.05.2024 nella quale eccepisce che la PEC del 7 novembre 2023 richiamata dalla Wind consiste in una: "... risposta automatica generica e di mero stile in cui l'Operatore non prende alcuna specifica posizione sul reclamo del 25.10.2023 e non riferisce, in alcun modo, quali sono, in realtà, i motivi che non gli permettono di accogliere le doglianze dell'Utente. Anche nella suddetta PEC del 07.11.2023 ... Wind Tre SpA non dichiara alcun impedimento all'attivazione e non vi è alcuna traccia della necessità di "esecuzione di lavori da operarsi a cura di parte istante" riferita, soltanto in seguito, nella memoria difensiva del 10.04.2023. ... CONCLUSIONE: non vi è in atti uno e - dico - un solo documento che dimostri che l'Operatore abbia informato l'Utente dei presunti ostacoli all'attivazione della linea telefonica e dei connessi servizi telefonici" (pag. 2 della controreplica dell'istante). Da ultimo l'istante richiama un altro procedimento di definizione (GU14/138/2018 [redacted] c/ Wind Tre SpA) nel corso del quale è stato prodotto un altro riscontro fornito dalla Wind all'istante [redacted] con una mail datata Roma 24.05.2017 - allegata dall'istante nel presente fascicolo documentale - a riprova della circostanza che i riscontri dell'operatore in fattispecie simili rivestono un carattere di genericità onde il riscontro: "... non soddisfa i requisiti per l'adempimento degli oneri informativi incombenti sull'Operatore ma non soddisfa neanche gli estremi per ottemperare alla risposta al reclamo perché assolutamente generico" (pag. 4 della controreplica dell'istante).

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta, di cui al punto 1) del formulario, di <immediata



attivazione della linea telefonica fissa aziendale e dei servizi contrattualmente richiesti> non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento di procedura, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. 2. Analogamente è a dirsi per la richiesta sub 5) del formulario: "Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria" atteso che, come riconosciuto dallo stesso istante, la richiesta di risarcimento danni esula anch'essa dalla competenza dell'Autorità che non ha, peraltro, il potere di accertarli (sul punto cfr. paragrafo III.1.3 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche - Delibera n. 276/13/CONS). 3. Le richieste sub 2) e sub 3) del formulario, di: < 2) Euro 15,00 (Euro 7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio FONIA dal 05.04.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3) Euro 20,00 (Euro 7,50 x 2 business + aumento di 1/3 banda ultra-larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET FIBRA dal 05.04.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia> possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. Devesi, innanzitutto, premettere che il menzionato art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) disciplina l'indennizzo per "ritardo nell'attivazione del servizio" e non contempla le ipotesi di "mancata attivazione del servizio", circostanza, questa, sulla quale si tornerà infra ai fini della quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante. Tanto doverosamente premesso devesi evidenziare che la documentazione prodotta dalla WIND per supportare la motivazione (di cui alla memoria difensiva) della mancata attivazione del servizio ossia che: "... a seguito dell'intervento tecnico in sede del cliente, veniva verificato che per procedere all'attivazione della nuova linea fosse necessaria l'esecuzione di lavori, da operarsi a cura di parte istante. Contattato il referente ai recapiti indicati in contratto, per informarlo di tali lavori, questi a tale richiesta, comunicava di non essere disposto ad eseguire i detti lavori a proprie spese" (pag 4 memoria difensiva Wind) non ha valenza probatoria trattandosi di tabulati interni all'azienda. La carta dei servizi dell'operatore, all'Articolo 8, prevede che "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e WINDTREBUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni". Il gestore deve, quindi, fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere



eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Ciò in base all'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ.n.2387/04). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento della propria prestazione, ovvero che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a egli non imputabile. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia provveduto a informare l'istante in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, nel rispetto dei criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Alla diffida stragiudiziale all'attivazione della linea telefonica trasmessa a mezzo PEC dal legale dell'istante in data 14.09.2023, l'operatore si è limitato a fornire un mero riscontro formale in data 20.10.2023 in cui si evidenziava quanto segue: "Gentile AVV. [REDACTED] [REDACTED] in riferimento alla sua segnalazione del 14/09/2023 identificata con numero 1567676747, desideriamo fornirle gli opportuni chiarimenti. La informiamo che, per obblighi di legge e a tutela della privacy, è necessario che la richiesta pervenga dal titolare del contratto telefonico che non ci risulta essere intestato a Suo nome, oppure, da soggetto con delega scritta e copia documento d'identità del titolare contratto". Al che il legale dell'istante provvedeva, in data 25 ottobre 2023, al reinoltro, sempre a mezzo PEC, della: "... diffida stragiudiziale all'attivazione della linea telefonica trasmessa il precedente 14.09.2023 questa volta CONFERMATA e RATIFICATA dalla società [REDACTED] mediante apposizione del timbro societario e della sottoscrizione del suo l.r.p.t., oltre ad accludere al messaggio PEC il documento di riconoscimento del l.r.p.t. e la visura CCIAA della società Istante" (pag. 3 delle controdeduzioni dell'istante). In ordine alla diffida/reclamo del 25 ottobre 2023 l'operatore cade, poi, in contraddizione allorquando dapprima afferma: "Lo stesso reclamo emerge per la prima volta in sede di repliche" (pag 3 della memoria difensiva di replica Wind), per poi proseguire affermando di avervi dato risposta in data 7 novembre 2023 con comunicazione mail inviata all'istante del seguente contenuto: "Gentile Avvocato, desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione identificata con numero 1579683975 del 25/10/2023 abbiamo eseguito con la massima accuratezza tutte le verifiche necessarie e non sono state riscontrate irregolarità" (comunicazione riportata nel corpo della memoria difensiva di replica ed allegata, altresì, al fascicolo documentale). Riscontro che parte istante dimostra aver ricevuto allorquando nella controreplica del 2 maggio 2024 alla replica di Wind di pari data riferisce: <Si tratta ... di una risposta automatica generica e di mero stile in cui l'Operatore non prende alcuna specifica posizione sul reclamo del 25.10.2023 e non riferisce, in alcun modo, quali sono, in realtà, i motivi che non gli permettono di accogliere le doglianze dell'Utente. Anche nella suddetta PEC del 07.11.2023 ... Wind Tre SpA non dichiara alcun impedimento all'attivazione e non vi è alcuna traccia della necessità di "esecuzione di lavori da operarsi a cura di parte istante" riferita, soltanto in seguito, nella memoria difensiva del 10.04.2024>. In ordine alla quantificazione



dell'indennizzo spettante all'istante, atteso ut supra che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento (“L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove leggesi: “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento”. Considerato, altresì, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'art 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, 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, 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. Tutto quanto sopra considerato non trova, pertanto, applicazione, nel caso di specie il disposto di cui all'art. 13 comma 2 del Regolamento in materia di indennizzi (ossia l'aumento di un terzo dell'indennizzo riferito al solo servizio di accesso ad Internet fornito su banda ultra larga) onde l'indennizzo andrà, pertanto, calcolato nella misura di Euro 7,50 giornalieri applicato nella misura pari al doppio trattandosi di un'utenza affari e così per un importo di €. 15,00 per ogni giorno di disservizio. Con riguardo al computo dei giorni indennizzabili gli stessi decorrono dal 5 luglio 2023 (ossia dal 91esimo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto) e fino alla data del 10 novembre 2023 vertendosi in un caso di mancata attivazione del servizio ed avendo da tale data parte istante considerato risolto il contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c. (come da diffida stragiudiziale del 25 ottobre 2023 CONFERMATA e RATIFICATA dalla società [REDACTED] mediante apposizione del timbro societario e della sottoscrizione del suo l.r.p.t.), onde priva di valenza giuridica è la circostanza che nel formulario dell'istanza di conciliazione, datato 14 dicembre 2023, parte istante abbia riformulato la richiesta di “1) immediata attivazione della linea telefonica fissa aziendale e dei servizi contrattualmente richiesti”, trattandosi di contratto ormai risolto per espressa volontà della stessa istante, volontà espressa già con la prima diffida del 14 settembre 2023 e successivamente reiterata, confermata e ratificata dalla società [REDACTED] in data 25 ottobre 2023. E così per un totale di 128 giorni indennizzabili pari ad €. 1.920,00 (Euro millenovecentoventi/00) che l'operatore dovrebbe corrispondere all'istante. L'uso del condizionale è d'obbligo atteso che, nella fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11,



comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, in primis che l'istante, prima dell'atto di diffida stragiudiziale del 14 settembre 2023 inviato quindi - a mezzo PEC dal proprio legale alla Wind - a distanza di più di 5 (cinque) mesi dalla sottoscrizione della proposta contrattuale, non abbia allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti ad essa precedenti - contrariamente a quanto genericamente asserito nel formulario <nonostante reiterati e costanti solleciti dell'odierna Istante> - né, tantomeno, abbia ritenuto opportuno proporre una procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica de qua. Vi è di più! Atteso che, come espressamente riportato nel già citato Articolo 8 della carta dei servizi dell'operatore: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata", l'istante, che pure ha dichiarato nel formulario di aver sottoscritto la proposta contrattuale con la Wind per lo svolgimento della: "... propria attività commerciale finalizzata al commercio all'ingrosso e al dettaglio anche on-line, all'importazione e all'esportazione di detersivi e prodotti per la pulizia della casa e della persona in genere", non ha, altresì, ritenuto opportuno nel frattempo rivolgersi ad altro operatore fermo restando il diritto di rivalersi, in un secondo momento, nei confronti della Wind per l'asserto pregiudizio subito. Tale condotta è, quindi, valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'istante in misura pari al 50% di quanto dovuto, ossia nella complessiva somma di €. 960,00 (Euro novecentosessanta/00). 4. La richiesta sub 4) del formulario di: < Euro 5,00 (Euro 2,50 x 2 business) per ogni giorno di mancata risposta al reclamo> non può, invece, essere accolta in quanto l'assenza di risposta è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per mancato rispetto degli oneri informativi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Il mancato riscontro (rectius riscontro solo formale e generico) alle segnalazioni relative al disservizio lamentato è da ritenersi, quindi, assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (AGCOM delibere N. 36/17/CIR e N. 213/20/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento parziale dell'istanza per le considerazioni di cui in parte motiva, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di €. 960,00 (novecentosessanta/00), computato come da motivazioni di cui in premessa, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine



di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata per i motivi 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.

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.

La Relatrice del Comitato
F.TO Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo