



DELIBERA N. 56/2022

(GU14/414086/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 13/04/2021 acquisita con protocollo n. 0175603 del 13/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE del Comitato: Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume che in data 18.09.2020, per la propria attività di commercio all’ingrosso di abbigliamento e accessori, ha stipulato con la società Wind Tre SpA un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento alla propria unità locale ubicata in [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta Business “Super Office One”, comprensiva di servizio Internet Fibra fino a 100 mega e senza



limitazioni, chiamate illimitate verso rete fissa nazionale e telefoni mobili, il cui importo mensile era di €27,99 + I.V.A., oltre contributo di attivazione e router gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, la società istante è stata contattata dalla Wind Tre SpA che ha dichiarato di necessitare di un ulteriore ed indefinito lasso di tempo al fine di procedere all'attivazione della nuova linea telefonica. A distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati dall'Utente, in assenza di qualsivoglia comunicazione, l'Operatore, del tutto immotivatamente, non aveva ancora provveduto all'attivazione della suddetta utenza telefonica e dei connessi servizi. A tal proposito, l'istante ha segnalato che durante il periodo sopra evidenziato, la stessa non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento alla unità locale sopra specificata, di alcun accesso alla rete Internet 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. La società istante, quindi, lamenta di essere rimasta completamente priva di qualsivoglia collegamento telefonico per poter comunicare con i propri clienti e fornitori, per esclusiva responsabilità dell'Operatore, subendo un danno economico e di immagine alla propria attività commerciale. Alla luce di tanto l'istante chiede: 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 18.09.2020 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 18.09.2020 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. Infine, in riscontro alla memoria dell'operatore, la parte istante ha eccepito di aver conosciuto i motivi impeditivi all'attivazione della linea telefonica e dei servizi ad essa connessi soltanto in seguito al deposito della detta memoria nel presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore rileva che in data 22/09/2020 perveniva contratto relativo alla richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica LNA in accesso FTTC con listino Super Office One. Il relativo ordine, tuttavia, non si perfezionava a causa di Area non coperta dal servizio; WindTre SpA contattava, prontamente, l'Istante in data 06/10/2020 al fine di proporre, in alternativa, l'attivazione della linea in accesso ULL ma il cliente rifiutava tale soluzione disponendo già di una linea ULL; l'ordine di attivazione veniva quindi annullato come richiesto da parte istante. Successivamente mai alcuna segnalazione né istanza ex art. 5 pervenivano alla convenuta. Solo in data 14/12/2020, e mai prima di allora, perveniva reclamo per omessa attivazione linea telefonica e contestuale richiesta di risarcimento danni. Per i motivi sopraesposti la convenuta respingeva il reclamo inviando lettera di riscontro. In data 12/01/2021 perveniva istanza UG/370861/2020 il cui tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo in data 08/02/2021.



Relativamente alla linea oggetto del presente procedimento, in virtù dell'annullamento del contratto, mai alcuna fattura veniva emessa a nome dell'utente. La posizione debitoria attualmente esistente si riferisce ad altra utenza fissa non oggetto del presente procedimento. Ferme le eccezioni in rito, con riferimento all'attivazione del servizio, è opportuno ricordare che l'art. 8 della Carta Servizi WINDTRE rubricato "Attivazione del servizio" 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...". Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind Tre S.p.A. nei confronti del Cliente. Nel caso di specie, come sopra documentato, l'attivazione del servizio non avveniva per motivi tecnici - Area non coperta dal servizio - pertanto, come da Condizioni contrattuali, si ribadisce "il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente..." Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Si precisa altresì che la convenuta si premurava di informare l'istante dell'impossibilità di attivare il servizio proponendo altresì l'attivazione del servizio in accesso ULL ma l'istante rifiutava richiedendo piuttosto l'annullamento del contratto. Come previsto dalla Condizioni Generali di contratto e come da richiesta dell'utente quindi il contratto si intendeva risolto. Voglia al contrario l'adito Corecom tener conto del comportamento posto in essere dall'utente che, solo in data 14/12/2020, faceva pervenire un reclamo seguito poi dall'istanza di conciliazione UG nel gennaio 2021. Mai alcuna segnalazione né istanza ex art.5 risultano pervenuti antecedentemente. Oltretutto il reclamo veniva regolarmente riscontrato in data 24/12/2020. Alla luce delle suesposte argomentazioni, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'attività istruttoria svolta dall' Avv. [REDACTED], si sottopongono le seguenti osservazioni: le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni, sia con la documentazione prodotta, che in sede di udienza istruttoria, riportandosi alle rispettive eccezioni e contestazioni. Nel caso di specie, in particolare, dall'esame della copiosissima documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che la questione verta sul mancato rispetto degli oneri informativi in capo all'Operatore. Se è vero che la mancata attivazione sia effettivamente dipesa da causa non imputabile all'Operatore, è altrettanto vero che vi è una responsabilità di WindTre SpA afferente al mancato adempimento degli oneri



informativi di competenza. Non avrebbe avuto alcun senso da parte dell'utente reiterare le richieste di attivazione se vi fosse stato un riscontro formale da parte dell'Operatore con il quale veniva definitivamente chiarito che il servizio richiesto non poteva essere attivato. Ciò non si rinviene neanche nel contenuto del riscontro del 14 dicembre 2020. Tuttavia, non può trovare accoglimento una richiesta di indennizzo "sine die" anche perché la trattazione della questione avviene in una fase conciliativa e non contenziosa. Alla luce di quanto esposto, occorre corrispondere alla parte istante un indennizzo che parta dalla data di sottoscrizione della proposta di contratto e fino alla data della prima udienza dell'istanza di conciliazione, che si identifica con l'avvenuta informazione.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante, per il mancato rispetto degli oneri informativi, relativi all'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, la WindTre è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2, integrato dall'art. 13, comma 3, del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, nella misura totale di euro 15,00 (7,50 x 2 – utenza affari) pro die, per complessivi n. 144 giorni, e cioè dal 18 settembre 2020, data della sottoscrizione del contratto e sino alla data dell'8 febbraio 2021, dies ad quem, corrispondente alla data della prima udienza di conciliazione di cui al UG/370861/2020, ai quali devono essere detratti dal conteggio i 90 gg. previsti per l'attivazione delle condizioni del contratto, per un indennizzo di 54 gg. x 15, 00 euro pro die (utenza affari) con importo totale da corrispondere pari ad € 810,00 (euro ottocentodieci,00). Inoltre, si deve rilevare che la richiesta degli oneri informativi del servizio internet fibra non è accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale circa la linea telefonica. Non può essere riconosciuto, altresì, il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale. La richiesta di spese di procedura non è accoglibile, in quanto la odierna procedura su Conciliaweb è interamente gratuita e risulta solo facoltativa l'assistenza di un legale di parte;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore WindTre SpA, per i motivi in premessa ed in parziale accoglimento della domanda, è tenuto a corrispondere l'indennizzo totale di € 810,00 (euro ottocentodieci,00) in favore della parte istante entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio