



Determinazione dirigenziale n. 12 del 29 luglio 2016

**Oggetto: definizione della controversia XXX BASSINO / WIND
TELECOMUNICAZIONI SPA**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM

276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 02.02.2016, con cui il Sig. XXX BASSINO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. (di seguito WIND), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 08.02.2016 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 09.03.2016 con la quale Wind ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 18.03.2016 con la quale il Sig. Bassino ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 27.04.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 13.06.2016;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

La parte istante rappresenta:

- di essere stato contattato nel giugno 2014 da un agente commerciale della ditta XXX;
- che quest'ultimo proponeva il passaggio da Tre a Wind illustrando specifica offerta telefonica finalizzata alla soddisfazione del nucleo familiare;
- di aver proceduto, ritenendo interessante la stessa, alla sottoscrizione dei relativi contratti;
- che in data 24.07.2014, a seguito di riepilogo da parte di operatore di call center, apprendeva da Wind che le condizioni contrattuali attivate erano sensibilmente differenti rispetto a quelle proposte dall'agente;
- che la propria consorte dichiarava all'operatore di non voler procedere all'attivazione del contratto con conseguente annullamento della procedura di portabilità e, in data 25.07.2014, provvedeva ad inviare comunicazione pec a Wind;

- di avere appreso successivamente dall'agente che, diversamente da quanto riferito in sede di sottoscrizione, il terzo cellulare non era compreso nell'offerta, ma era necessario pagare ulteriori € 250,00 e restituire un "vecchio " telefono;
- di avere avvertito delle suddette circostanze già in data 24.07.2014 anche la XXX (richiedendo più volte l'annullamento del contratto) e di aver inoltrato successive comunicazioni/reclami direttamente al gestore nelle data 29.07.2014, 27.08.2014, 13.10.2014 e 20.11.2014;
- che l'agente confermava a mezzo mail l'errore effettuato;
- che la portabilità dell'utenza n. XXX a sé intestata avveniva soltanto in data 29.07.2014 e di essersi immediatamente accorto che non era funzionante il servizio di roaming;
- che, contattando il call center, apprendeva che detto servizio sarebbe stato attivato solo dopo le prime due fatturazioni e, pertanto, inoltrava reclamo in data 29.07.2014 richiedendo l'immediata attivazione del suddetto servizio ovvero recesso del relativo contratto;
- di aver inoltre inviato analoga richiesta in data 16.02.2015 anche considerando la continua assenza di segnale e/o malfunzionamenti presenti sulla rete Wind a causa del mancato funzionamento del ripetitore di zona;
- di non essere stato informato in sede di sottoscrizione contrattuale in ordine al fatto che la zona di residenza non fosse adeguatamente coperta;
- che il proprio legale fiduciario inoltrava ulteriore reclamo in data 30.03.2015 richiedendo indennizzi/danni e che la compagnia, con comunicazione del 27.04.2015, riconosceva un indeterminato e generico importo di € 100,00 comprensivo, peraltro, di entrambe le posizioni e numerazioni distinte (afferenti a sé nonché alla consorte Sig.ra XXX);
- di avere pertanto avviato, stante l'impasse della situazione e l'impossibilità di risolvere bonariamente la vicenda, procedura conciliativa avanti il Corecom, che si concludeva con un mancato accordo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Immediato annullamento di tutte le fatture emesse relativamente al periodo in cui si è verificato il disservizio, con conseguente storno delle somme richieste e restituzione delle somme eventualmente corrisposte per servizi peraltro non fruibili causa la pessima copertura della zona di residenza;
- 2) corresponsione dell'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, calcolato secondo l'art. 8 del c.d. "Regolamento Indennizzi" e il parametro pari ad € 5,00 per ogni giorno e per ogni servizio, dal 24.07.2014 al 30.03.2015 ovvero al diverso giorno di cessazione dell'utenza connessa, per un totale di gg. 245 e di € 1.225,00; in subordine ed in ogni caso, indennizzo per la mancata attivazione del servizio di roaming e la mancata copertura della zona di residenza; inoltre, indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento Indennizzi per mancata

trasparenza contrattuale ed obblighi informativi connessi, nonché pratiche commerciali scorrette ex art. 20 e ss Cod. del Consumo;

- 3) corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata/ritardata risposta ai reclami pari ad € 231,00, calcolato secondo quanto previsto dall'art. 11 , del c.d. "Regolamento Indennizzi", per € 1,00 per ogni giorno dal 25.07.2014 (data del primo reclamo inviato) al 27.04.2015 di riscontro da parte di Wind, (decurtati i gg. entro cui la compagnia telefonica è tenuta al riscontro del reclamo) per un totale di gg. 231;
- 4) rimborso delle spese sostenute per il procedimento nonché per l'assistenza legale (come documentato) resasi necessaria in seguito al comportamento della compagnia telefonica.

L'operatore Wind, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 26.06.2014 l'agenzia XXX s.a.s. di Pierini XXX & C. inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva l'attivazione di 2 sim in portabilità XXX e XXX con listino All Inclusive Business Unlimited New, 1 sim in portabilità XXX con listino All Inclusive Business Unlimited Premium New e 3 terminali Apple I Phone 5s 16 gb;
- che detta richiesta non andava però a buon fine - così come quella reiterata il 04.07.2014 - a seguito di verifiche condotte dal Reparto Credito in merito alla modalità di pagamento fornita dal cliente (RID) e che la gestione si concludeva negativamente il 17.07.2014;
- che in data 18.07.2014 l'agenzia XXX SRL inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva l'attivazione di 1 sim in portabilità XXX con listino All Inclusive Business Unlimited Premium New, 1 sim in portabilità XXX con listino All Inclusive Business Unlimited New e 2 terminali Apple I Phone 5s 16 GB;
- che detta richiesta non andava a buon fine in quanto il Reparto Credito, a seguito di verifiche, comunicava all'agenzia che, per la consistenza economico – finanziaria e la tipologia di attività svolta dal cliente, era necessario riproporre una ricontrattualizzazione per 1 Apple I Phone 5s 16 GB e 1 terminale di fascia bassa;
- che il 23.07.2014 l'agenzia inoltrava la richiesta soltanto per la portabilità della sim XXX con listino All Inclusive Business Unlimited Premium New e 1 terminale Apple I Phone 5s 16 GB;
- che in data 30.07.2014 veniva effettuata l'attività di Welcome Call per riepilogare i dettagli dell'offerta e che il cliente risultava consapevole dell'offerta commerciale sottoscritta e del costo del piano tariffario, pur lamentando la mancata abilitazione del servizio roaming internazionale;
- che la portabilità della sim avveniva il 29.07.2014 (la sim preattiva veniva attivata il 24.07.2014) e il terminale veniva consegnato il 01.08.2014;
- che in data 29.07.2014, 30.07.2014 e 31.07.2014, a seguito di contatto da parte del cliente con richiesta di abilitazione dei servizi roaming internazionale e chiamate internazionali sulla sim XXX, venivano aperte due distinte segnalazioni;

- che la prima veniva chiusa il 29.07.2014 senza dar seguito alla richiesta in quanto il reparto frodi non accordava l'abilitazione del servizio (il cliente veniva avvisato tramite sms che avrebbe potuto richiedere detta abilitazione dopo il pagamento della seconda fattura); che la seconda veniva evasa il 05.08.14 e che con riferimento alla terza il recupero frodi comunicava l'avvenuta evasione;
- di avere in data 08.09.2014 provveduto ad archiviare la proposta di contratto cartacea, in formato originale;
- che il cliente contattava il Servizio Clienti e, tramite registrazione vocale, chiedeva l'attivazione delle opzioni Travel Mondo Business e Smart Travel Business sulla sim XXX;
- di avere evaso detta richiesta il 12.12.2014;
- che il 16.12.2014 il reparto credito inviava lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti;
- che il 05.01.2015 il cliente contattava il Servizio Clienti e tramite registrazione vocale chiedeva la cessazione delle due opzioni sopraccitate sulla sim XXX;
- di avere evaso detta richiesta il 05.01.2015;
- che il 28.01.15 il ricorrente, contattando il servizio clienti, lamentava rallentamenti e malfunzionamento del servizio UMTS;
- che a seguito di verifiche si riscontrava che la problematica era dovuta ad un guasto generalizzato (WTT 5422112) sopravvenuto il 20.01.2015 nella zona di Torino (zona XXX e XXX) la cui risoluzione era prevista per 21.01.2015;
- che il predetto guasto veniva definitivamente risolto il 02.03.2015;
- che il 03.02.2015 il Reparto Credito inviava lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti;
- che il 24.02.2015 la sim XXX veniva cessata per passaggio ad altro operatore;
- che il 23.02.2015 veniva aperta una segnalazione in quanto il cliente chiedeva la disattivazione della sim XXX tramite raccomandata e che tale richiesta non veniva accolta in quanto la sim risultava in cessazione per passaggio ad altro gestore;
- che il 25.02.2015, in seguito alla cessazione della predetta sim, veniva automaticamente cessato il terminale Apple I Phone 5s 16 GB associato;
- di avere ricevuto il 04/2015 reclamo nel quale l'istante contestava, tramite il proprio legale, la comunicazione da parte dell'agenzia di costi differenti da quelli riepilogati dal Servizio Clienti, la mancata attivazione del servizio roaming nonché i continui disservizi sulle linee mobili per scarsa/mancata copertura, chiedendo inoltre lo storno delle fatture emesse per il periodo del disservizio e l'indennizzo per i servizi /piani tariffari non richiesti, per il malfunzionamento del servizio, il rimborso delle spese legali e l'annullamento del contratto;
- di avere ritenuto la contestazione infondata in quanto:

- a) la richiesta di attivazione di 1 sim in portabilità con piano tariffario All Inclusive Business Unlimited Premium, 2 sim in portabilità con piano tariffario All Inclusive Business Unlimited e tre terminali Apple I Phone 5s non era andata a buon fine a seguito delle verifiche in merito la modalità di pagamento; inoltre la richiesta di 1 sim in portabilità XXX con piano tariffario All Inclusive Business Unlimited Premium New e 1 terminale I Phone 5s non era stata in un primo momento accolta in quanto, per la consistenza economica finanziaria e la tipologia di attività svolta dal cliente, il Reparto Credito aveva proposto la ri-contrattualizzazione con 1 terminale Apple I Phone 5S 16 GB e 1 terminale di fascia bassa; il cliente infine, in fase di welcome call si era dichiarato consapevole dell'offerta definitivamente attivata (1 sim XXX in portabilità con listino All Inclusive Business Unlimited Premium New e 1 terminale I Phone 5S), contestando soltanto la mancata attivazione del servizio roaming;
- b) l'abilitazione al roaming internazionale risultava effettuata in data 30.07.2014, rispettando i tempi previsti (evasione il 05.08);
- c) in data 28.01.2015 il cliente aveva contattato per segnalare problemi di connessione legati ad un guasto generalizzato (Wtt 5422112) sopravvenuto il 21.01.2015 nella zona di Torino (zona XXX e XXX) e risolto il 02.03.2015; per tale disservizio era stato corrisposto l'indennizzo di € 52,00 (come previsto dagli artt. 3.5 e 3.6 delle Condizioni di Contratto) erogato a mezzo accredito sulla fattura 2015T000486624; il reclamo veniva chiuso il 23.04.2015 informando il cliente a mezzo mail;
- di avere in data 28.07.2015 provveduto a bloccare il terminale Apple I Phone 5S 16 GB a causa del mancato pagamento delle fatture.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore, illustrata altresì dettagliatamente l'offerta sottoscritta dall'utente e i successivi addebiti che ritiene conformi alla stessa, ritenendo le domande infondate, alla luce della presenza di un insoluto pari ad € 1.054,76 relativo alle fatture nn. 2015T000142036 (insoluta per € 443,90) e 2015T000315221 (insoluta per 610,86), chiede che l'Autorità, qualora riconoscesse indennizzi, operi eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

Il ricorrente, nelle repliche, sostanzialmente osserva:

- di non considerare ammissibile la memoria depositata da Wind in data 09.03.2016 in quanto "di replica" e non "iniziale";
- che non gli sono mai state comunicate le motivazioni ostantive indicate dal gestore riferite alle proposte andate in scarto per problematiche attinenti alle modalità di pagamento;
- che se avesse avuto contezza della predetta circostanza, il luogo di continuare a richiedere l'attivazione si sarebbe invece rivolto ad altro operatore senza attendere ulteriormente;
- di non aver ricevuto assistenza alcuna;
- di essere stato "consapevole" unicamente di quanto prospettatogli dall'agente in sede di sottoscrizione e cioè: nn. 3 Iphone 5s al costo di € 120,00 cadauno, senza ulteriori costi; abbonamento per € 29,00 al mese con vincolo per 12 mesi, la t.c.g. doveva essere già inclusa, non vi dovevano essere ulteriori rate del terminale,

nonché l'IVA era stata prospettata come inclusa nel suddetto importo (inoltre il terzo cellulare non era compreso nell'offerta, ma era necessario pagare ulteriori € 250,00 e restituire il "vecchio" telefono);

- di non avere, nella telefonata di Welcome Call, lamentato solo la mancata attivazione del roaming internazionale, ma altresì la mancata corrispondenza del contratto attivato rispetto a quello prospettato in sede di sottoscrizione;
- che la propria consorte, che gestiva la pratica, aveva altresì contestato quanto sopra a mezzo mail pec del 25.07.2014;
- che Wind non ha mai fornito alcun valido riscontro alle lamentele, procedendo invece ad attivare e fatturare un contratto di cui si chiedeva la sospensione senza alcun addebito di penale;
- che Wind aveva contezza dell'errore per stessa ammissione dell'agente;
- di avere con mail pec del 29.07.2014 richiesto l'urgente abilitazione del roaming, che veniva attivato solo in data 05.08.2014;
- che, per quanto sopra, il contratto avrebbe dovuto essere già rescisso come da richiesta;
- che la risoluzione del guasto al servizio UMTS, prevista per il 21.01.2015, avveniva soltanto ben oltre 1 mese dopo (in data 02.03.2015);
- di aver manifestato con pec del 16.02.2015, dopo numerose lamentele e segnalazioni, la propria volontà di recedere dal contratto stante il perdurare del disservizio;
- di non aver mai ricevuto l'allegato 17 richiamato dal gestore, che si considera comunque un pre – formulato adottato da Wind ai fini di riconoscere un qualsivoglia importo di indennizzo;
- di non ritenere pertanto di essere stato adeguatamente riscontrato;

Insiste pertanto per l'accoglimento delle richieste già indicate nell'istanza introduttiva.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto accoglibile, ad eccezione della domanda introdotta nella memoria di replica del 18.03.2016 dal ricorrente richiedente l'inammissibilità della memoria difensiva e dei documenti prodotti da Wind.

Quest'ultima ha infatti depositato detta memoria e relativi allegati in data 09.03.2016, entro e non oltre il termine – assegnato dalla comunicazione di avvio del procedimento - di 30 gg. dal ricevimento della comunicazione stessa, inviata dal Corecom e ricevuta dalle parti in data 08.02.2016.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili con i limiti e per i motivi che seguono.

Sul disservizio e sulla mancata copertura.

La prima richiesta effettuata dall'istante ha ad oggetto l'immediato annullamento di tutte le fatture emesse relativamente al periodo in cui si è verificato il disservizio, con conseguente storno delle somme richieste e restituzione delle somme eventualmente corrisposte per servizi peraltro non fruibili causa la pessima copertura della zona di residenza.

Va innanzitutto rilevato che l'utente non ha prodotto e nemmeno indicato quali siano le fatture emesse nel periodo riconducibile al cd. disservizio.

Dall'esame della documentazione prodotta agli atti dalle parti e, nello specifico, dei reclami sporti dall'utente, con particolare riferimento a quello inoltrato il 13.04.2015, si ritiene che il termine "disservizio" di cui alla domanda in oggetto sia stato utilizzato per indicare quello intervenuto nel periodo ricompreso dal 20.01.2015 al 02.03.2015 nel corso del quale, come anche dichiarato da Wind, si verificava un guasto generalizzato (WTT 5422112).

Poiché la suddetta contestazione era stata all'epoca ritenuta fondata da Wind, quest'ultima aveva provveduto a corrispondere un indennizzo pari ad € 52,00 come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto agli artt. 3.5 e 3.6, a mezzo accredito sulla fattura n. 2015T000486624.

Posto che il disservizio è stato conseguentemente già indennizzato secondo le predette Condizioni generali, va ora esaminata la generica richiesta di annullamento/storno/restituzione avanzata, analizzando le due fattispecie lamentate e cioè lo specifico disservizio nonché le generiche problematiche di copertura della zona di residenza dell'utente.

Con riferimento al guasto occorso tra il 20.01.2015 e il 02.03.2015, va sottolineato che il riscontro alla richiesta dell'utente può essere fornito soltanto in virtù delle due fatture prodotte da Wind agli atti, e riferite ai periodi 01.12.2014 – 31.01.2015 e 01.02.2015 – 31.03.2015.

Considerato che il suddetto disservizio è stato definito "discontinuo" dall'utente stesso nella sua mail del 16.02.2015 e che le fatture suddette imputano comunque volumi di traffico, si ritiene che, avendo l'utente comunque fruito dei servizi seppure parzialmente e stante la predetta erogazione di indennizzo già effettuata dal gestore per il periodo di discontinua e/o irregolare erogazione, non possa essere accolta la più sopra citata domanda di annullamento delle fatture.

Anche relativamente alla mancanza di copertura nulla si ritiene di poter disporre in ordine allo storno / rimborso richiesto, in quanto l'utente non ha prodotto le fatture emesse a fronte del servizio di cui lamenta il malfunzionamento né tantomeno indicato le voci contestate e di cui all'odierna domanda, non permettendo pertanto all'ufficio scrivente di poter effettuare le necessarie valutazioni alla luce dei contenuti delle stesse.

Si rileva peraltro che la lettura della fattura n. 2015T000142036 prodotta da Wind e riferita al periodo 01.12.2014 – 31.01.2015, espone la somma di € 246,66 quale "Traffico" e non suffragherebbe, pertanto, la circostanza genericamente lamentata.

Si sottolinea comunque, per mero tuziorismo, che – come ribadito nella delibera n. 65/16/CIR - *“il servizio di somministrazione di telefonia mobile consente al titolare dell’utenza di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.*

Non esiste, al riguardo alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Pertanto l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura.”

Per tutto quanto sopra esposto, si ritiene pertanto non sia erogabile lo specifico indennizzo richiesto dall’istante nella propria domanda.

Sulla ritardata attivazione del servizio roaming.

Come ricavabile dagli atti, la portabilità dell’utenza n. XXX intestata al Sig. Bassino veniva effettuata in data 29.07.2014.

Lo stesso si accorgeva immediatamente che non era funzionante il servizio di roaming e, pertanto, appurato con sorpresa che lo stesso sarebbe stato attivato solo dopo le prime due fatturazioni, reclamava per iscritto il 29.07.2014 richiedendo l’immediata attivazione ovvero il recesso dal relativo contratto.

Wind nelle sue memorie ha precisato che per tutte le sim di provenienza prepagata, il servizio roaming non viene attivato al momento dell’attivazione della sim, ma soltanto dopo il pagamento delle prime due fatture.

Il gestore cita a riguardo l’Allegato Proposta Tecnico Economica delle Condizioni Generali di Contratto dichiarando che, al paragrafo Roaming Internazionale, lo stesso reciti: *“(…) le Sim Wind attivate senza effettuare la portabilità del numero e le Sim Wind attivate con richiesta di portabilità del numero e che provengono da piani tariffari ricaricabili, non sono automaticamente abilitate al Roaming Internazionale. L’abilitazione può essere richiesta all’Area clienti o chiamando il 1928 dopo il pagamento delle prime due fatture (…)*”.

In ogni caso, a fonte dell’invio da parte del Bassino della mail pec del 29.07.2014 – richiedente l’urgente abilitazione del roaming – Wind dava corso all’abilitazione in data 05.08.2014 *“nonostante non fossero state saldate due fatture.”*

Nella memoria di replica, l’utente, prendendo atto anche di quanto sopra, non confuta tale circostanza ma si limita a replicare che *“Nessuno ha mai informato il sottoscritto (…)* dell’impossibilità di utilizzare il telefono in roaming se non dopo il pagamento delle prime due fatture”

Posto che l’offerta dell’agente così come descritta dall’utente nel formulario introduttivo nulla avrebbe specificato in ordine all’attivazione del roaming, va però rilevato che il sig. Bassino,

sottoscrivendo la Proposta di Contratto allegata da Wind agli atti, avallava di fatto anche la parte prestampata, posta in alto alla stessa, che lo vedeva proporre al gestore la conclusione di un contratto per i servizi Wind secondo i termini e le condizioni indicati nella proposta di contratto stessa e in una serie di allegati tra cui le “Condizioni Generali di Contratto” e la “Proposta Tecnico Economica” richiamata dal gestore.

Non si ritiene conseguentemente di poter accogliere la relativa richiesta di indennizzo.

Sull’attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e sulla mancata trasparenza contrattuale.

Dalla documentazione generale esistente agli atti, si rileva quanto segue.

Il contratto definitivo relativo al Sig. Bassino (con codice cliente n. XXX, come ricavabile dalle relative fatture emesse, prodotte da Wind), in mancanza di specifica diversa indicazione e/o produzione, si ritiene essere quello documentato con gli allegati nn. 7, 8 e 9 prodotti agli atti dal gestore.

Detto contratto (come dai sopraccitati allegati, composto da pdc in formato elettronico e da pdc cartacea sottoscritta e timbrata dall’istante in data 09.07.2014 e riferito alla sim XXX, ad un terminale Apple Iphone 5s 16GB, nonché all’attivazione del piano tariffario All Inclusive Business Unlimited Premium New) si apprende essere stato inviato al gestore stesso dall’agenzia in data 23.07.2014.

Sempre dalle dichiarazioni del gestore, la portabilità di detta sim avveniva il 29.07.2014 (con attivazione della sim preattiva il 24.07.2014), l’attività di Welcome Call il 30.07.2014 e la consegna del terminale il 01.08.2014.

Il primo reclamo sottoscritto dal Sig. Bassino risulta essere quello allegato dallo stesso avente data 29.07.2014, in cui lamenta l’inabilità del servizio roaming nonché la modalità di attivazione dello stesso (solo dopo due fatturazioni).

Ulteriore reclamo veniva poi effettuato dal ricorrente in data 16.02.2015 relativamente alle problematiche tecniche del servizio.

Le due distinte problematiche, oggetto di specifiche domande, sono già state trattate e decise nei precedenti paragrafi.

Le ulteriori mail di reclamo prodotte agli atti dal Bassino e riferite all’arco temporale 24.07.2014 – 20.11.2014 risultano essere sottoscritte dalla consorte, XXX, che lamentava difformità in merito a contratto sottoscritto con Wind riguardante il “*nucleo familiare*”.

Tuttavia, la produzione di copia della documentazione contrattuale effettuata dal gestore e sottoscritta dall’istante medesimo, attesta l’acquisizione del consenso dell’intestatario per l’attivazione del servizio di rete mobile; documento che riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalle relative coordinate bancarie per l’addebito a mezzo RID dei corrispettivi.

Tale documento si ritiene quindi sufficiente a comprovare la volontà dell’istante di attivazione dei servizi richiesti e, conseguentemente, risulta evidente che la *res controversa* non attiene all’applicazione di un profilo tariffario non richiesto ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per applicazione di servizi e profili tariffari non richiesti non può ritenersi accoglibile (v. sul punto delibere nn. 38/14/CIR, 92/14/CIR e 92/16/CIR).

Non può nemmeno essere accolta quella di omesso rispetto da parte dell'operatore degli obblighi di trasparenza contrattuale, evidenziando che si tratta di fattispecie non contemplata dal Regolamento di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (v. delibere nn. 31/16/CIR, 51/16/CIR e 62/16/CIR).

Sul mancato riscontro ai reclami.

Parte istante richiede un indennizzo a norma dell'art. 11, Regolamento Indennizzi, per il periodo intercorrente tra il primo reclamo inviato del 25.07.2014 al 27.04.2015, data di riscontro di Wind, per un totale di gg. 231.

Considerato che il primo reclamo citato, nonché altri allegati agli atti, risultano essere stati sottoscritti dalla moglie dell'istante e che, pur essendo la stessa qualificata dal Bassino quale propria referente, riguarderebbero lamenti afferenti il codice cliente associato a quest'ultima, vanno considerati secondo quanto prodotto due comunicazioni firmate dal ricorrente e riferite, rispettivamente, alla segnalazione della mancata attivazione del roaming (28.07.2014) e alla comunicazione di recesso (16.02.2015).

Posto che la richiesta di cui al primo documento citato si ritiene sia stata gestita dal gestore, (che l'ha accolta per *facta concludentia*, attivando il servizio in data 05.08.2014) e che la seconda comunicazione non rivesta natura di reclamo, va presa invece in esame la missiva del 30.03.2015 inviata dal legale del ricorrente.

Wind sostiene di aver riscontrato tale documento (ricevuto il 13.04.2015), entro i termini previsti dall'art. 7.1 Reclami di cui alle condizioni contrattuali, corrispondendo un indennizzo di € 52 ed informando il cliente a mezzo email in merito all'esito.

L'utente nella memoria di replica contesta di non aver mai ricevuto il predetto riscontro e contesta, comunque, sia assolutamente privo di alcuna motivazione essendo un pre – formulato.

Tale contestazione si ritiene fondata.

La comunicazione contenuta nella risposta di Wind, infatti, pur essendo stata fornita nei termini contrattualmente previsti, si ritiene risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente (v., in particolare, la delibera Corecom Lazio n. 38/12).

Ciò consente pertanto di riconoscere al Sig. Bassino un indennizzo che - rapportato al periodo compreso tra il 13.04.2015 e il 04.11.2015 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazioni) - andrà calcolato, come stabilito all'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*, moltiplicando per complessivi 160 giorni (decurtati i 45 gg. come termine per la definizione dei reclami), per un totale di €160,00.

Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di

risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 02.02.2016 da XXX Bassino, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 160,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo del 30.03.2015;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta, per i motivi sopra specificati, le domande *sub* 1) e 2).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.



Il Direttore Vicario
Dott. Nicola Princi