

DELIBERA N. 70-2019

**XXX XXX / WIND TRE
(GU14/130317/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 “*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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 31/05/2019 acquisita con protocollo n. 0236222 del 31/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue: "La mia linea telefonica, XXX, l'11 dicembre 2018 improvvisamente ha smesso di funzionare, da un giorno all'altro. Sono isolata, non ho più telefono né connessione internet. Ho ricevuto un nuovo modem senza che ne avessi fatto richiesta e senza essere preventivamente avvertita. Ho ripetutamente tentato di installarlo ma quando vado sulla pagina web di registrazione (<http://adsl.infostrada.it/index.htm>) ed inserisco il mio numero di telefono XXX mi compare una schermata che dice che il mio numero di telefono non è registrato nei database della Wind. Nonostante le ripetute segnalazioni telefoniche al 155 (a partire dall'11/12/2018) e l'invio di raccomandata a Wind Telecomunicazioni SpA (in data 28/12/2018) la mia linea telefonica XXX è isolata. Ad oggi nessuno della compagnia telefonica mi ha contattato, sono sempre stata io a chiamare e richiamare per sollecitare l'intervento di ripristino della linea. Nessuno degli operatori telefonici con cui ho parlato ha saputo spiegarmi la natura del problema. Apparentemente nessuno sembrerebbe saper niente ma durante l'ultima conversazione con uno degli operatori Wind è venuto fuori che il problema non riguarderebbe solo la mia linea telefonica ma un gran numero di utenti Wind. Tutti gli operatori telefonici Wind mi hanno sempre assicurato che la segnalazione sarebbe stata presa in carico dai tecnici e che il problema si sarebbe presto risolto. Mi sono anche recata più di una volta nei centri Wind a chiedere aiuto. Nella sezione dedicata ai disservizi ho indicato solamente alcuni dei vari reclami e segnalazioni, perchè sono in possesso solo di alcuni codici di reclamo. Ho scoperto solo a posteriori che al cliente/utente, che fa segnalazioni e reclami, non è dato risalire ai codici reclami effettuati, a meno che non si faccia richiesta scritta, incredibile! Ho solo alcuni codici di reclamo ma un operatore wind è stato così gentile da indicarmi tutte e diciotto le date delle segnalazioni, che sono qui sotto elencate! Sono passati mesi, è inaccettabile una situazione di questo tipo. Nonostante la mia linea telefonica non sia funzionante (non ho né telefono né dati) e "non registrata" nei database della Wind, continuo a ricevere abitualmente le bollette che vengono regolarmente da me pagate con addebito su carta di credito. In data 15/04/2019 ho inviato via posta raccomandata la richiesta di Disdetta dal contratto di abbonamento che è stata regolarmente ricevuta dalla Wind Telecomunicazioni S.p.A in data 16/04/2019 ed il 05/05/2019 è stata emessa da parte di Wind l'ennesima fattura che ho pagato. Chiaramente vorrei essere rimborsata delle spese di abbonamento di cui non usufruisco dall' 11/12/2018, essere risarcita per l'enorme disagio e danno arrecatomi dall'assenza della linea telefonica e della rete internet per tutti questi mesi, ed essere rimborsata di tutte le spese che ho dovuto sostenere per ovviare al problema: modifiche al mio impianto telefonico ed al mio impianto antintrusione, modifiche alle prese telefoniche per consentire allacciamento ad altra linea telefonica, modifiche alla centralina impianto antintrusione. Segnalazioni



telefoniche alla Wind 1 - 12/12/2018 2- 13/12/2018 3 - 14/12/2018 4- 17/12/2018 5- 19/12/2018 6- 20/12/2018 7- 21/12/2018 8- 24/12/2018 9 -27/12/2018 10- 28/12/2018 11-01/01/2019 12- 04/01/2019 13- 16/01/2019 14- 18/01/2019 15- 22/01/2019 16- 24/01/2019 17- 25/01/2019 18- 28/01/2019 Raccomandata segnalazione interruzione servizio in data 28/12/2019. Raccomandata richiesta disdetta Contratto di abbonamento in data 15/04/2019". Ha conseguentemente richiesto: "1) Vorrei essere rimborsata di tutte le bollette pagate per un abbonamento di cui non ho usufruito, 2) essere indennizzata per tutti i giorni in cui non ho potuto usare il telefono ed internet, 3) per la mancata risposta ai reclami e 4) per la perdita della numerazione. 5) Inoltre vorrei essere rimborsata delle spese che ho dovuto affrontare per le modifiche che ho dovuto fare in casa al mio impianto telefonico ed antintrusione per avere una nuova linea telefonica funzionante. Ad oggi 31 maggio 2019 sono 171 i giorni di guasto telefonico. Non mi è possibile quantificare l'indennizzo perché il problema non è ancora stato risolto, ogni giorno che passa sono euro a me dovuti. Mi aspetto che mi venga dovuto tutto ciò che mi spetta da Regolamento sugli indennizzi (vedi art. 3, art. 6, art. 10, art.12) più le spese da me affrontate per l'installazione della nuova linea telefonica. In replica poi alle memorie difensive di Wind, l'istante ha commentato ad affermazioni del gestore con le seguenti note: "senza il mio consenso", riferendosi all'inserimento dell'ordine di migrazione verso Fibra in data 03.12.2018, completato l'11.12.2018; "Errato. Il primo reclamo è stato fatto in data 11/12/2018. Codice reclamo:1148889778", relativamente ad un reclamo dell'11.01.19 citato da Wind; "La risposta al reclamo pervenuta è stata: avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta. Dopo più di un mese e venti giorni, l'operatore conferma di non aver risolto il problema, ed io continuo ad avere la mia linea telefonica XXX non funzionante, nessun servizio telefonico né dati. Sul portale dell'operatore continua a comparire che la mia linea telefonica non risultava registrata", con riferimento alla risposta data dal gestore al reclamo del 11.12.2018; "Non pertinente con il guasto alla linea telefonica XXX", in relazione all'attivazione di contratto per la numerazione n. XXX; "Non pertinente. Quale sarebbe l'ipotesizzato "concorso del fatto colposo del creditore?" e "Non pertinente. Quali regole di diligenza e correttezza sarebbero state violate?", rispetto ai riferimenti normativi inseriti dal gestore circa la fattispecie del concorso colposo; "Dopo più di quattro mesi senza linea telefonica e senza internet, ed avendo io continuato a pagare tutte le bollette, senza che nessuno mi abbia mai chiamato per spiegarmi la natura del guasto, esasperata ho richiesto la disattivazione della mia linea telefonica XXX perchè non funzionante. Nonostante ciò ho continuato a ricevere e pagare bollette addebitate sulla mia carta di credito" a proposito della richiesta di disattivazione inviata; "Nuovamente non pertinenti nè l'art. 2.1 nè l'art 3.1. : improvvisamente da un giorno all'altro la mia linea telefonica/internet che ho da anni, ha messo di funzionare ed il guasto non è mai stato risolto" a proposito del richiamo da parte del gestore dell'art. 2.1 della Carta Servizi nonché dell'art. 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, nel merito, ha così ricostruito la vicenda contrattuale: “Con l’avvio della presente procedura parte istante lamenta un malfunzionamento della linea dall’11/12/2018. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 03/12/2018 veniva inserito un ordine di migrazione verso Fibra tramite rivenditore che si completava in data 11/12/2018. In data 11/01/19 perveniva reclamo al quale veniva fornita risposta in data 30/01/2019 (doc. 1 – risposta al reclamo del 11/01/2019). In data 28/01/19 il cliente presentava medesima contestazione in sede Corecom. In data 07/02/19 il cliente attivava il contratto numero 1454977690712 con numerazione XXX con accesso FIBRA FTTC VULA. In data 14/02/19 la convenuta provvedeva ad effettuare un contatto alla cliente sul n. 3386174099, ma senza ricevere risposta ... omissis... Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l’espresso richiamo di cui all’art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno. In data 16/04/19 perveniva richiesta di disattivazione senza rientro in Telecom del n. XXX e in data 4/05/19 la numerazione veniva disattivata per disdetta volontaria. Preme richiamare l’art 2.1 della Carta Servizi e l’art 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto “Attivazione del Servizio”, che statuiscono: “Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: • le 48 ore successive all’inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile; • il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco; • il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda; • qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all’installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; •

dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3; • le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.” Il gestore quindi concludeva affinché l’Autorità volesse: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, e in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l’udienza di discussione come previsto

3. Motivazione della decisione

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 proponibile e procedibile.

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L’utente lamenta un disservizio creatosi improvvisamente in data 11.12.2018 (e quantificato dalla stessa in 171 giorni alla data del 31.05.2019 di presentazione della domanda di definizione) su una linea telefonica / internet in suo possesso da anni, avvenuto a seguito del ricevimento di un nuovo modem “non richiesto e senza esserne stata preventivamente avvertita”. Il gestore ha precisato che alla suddetta data, si completava un ordine di migrazione verso Fibra tramite rivenditore, inserito il 03.12.2018, che l’istante ha precisato essere avvenuto senza il suo consenso; pur tuttavia l’utente aveva tentato senza successo l’installazione del predetto modem e, conseguentemente, aveva proceduto a sporgere reclamo telefonico già a partire dal 11.12.2018 (per un numero di almeno diciotto segnalazioni) e ad inviare una raccomandata in data 28.12.2018. Parte ricorrente, nonostante l’assenza di servizio, pagava nel frattempo le bollette ricevute perché addebitate sulla carta di credito finché, in data 15.04.2019, inviava raccomandata di disdetta (ricevuta dal gestore il 16.04.2019). Si ritiene, in primis, di poter accogliere la domanda posta sub n. 1) in quanto, in considerazione della totale assenza dei servizi voce e dati, dalle fatture emesse successivamente alla data del 03.12.2018 dovranno essere rimborsati (o stornati in caso di mancato pagamento) i costi di tali servizi non fruiti: trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive non è possibile esigere il pagamento del canone per il periodo in cui i servizi non sono stati erogati. Relativamente alla domanda sub n. 2), va precisato quanto segue. L’utente, nelle repliche, commenterebbe con una nota di non avere fornito consenso all’attivazione dell’ordine citato da Wind; va osservato, però, che aderiva allo stesso per fatti



concludenti, cioè procedendo, pur senza successo, all'installazione del modem, gestendo il disservizio attraverso l'inoltro di reclami e disdettando il contratto soltanto alcuni mesi dopo. Per tale ragione, si ritiene che ai fini indennizzatori della fattispecie, possa essere considerato quanto previsto dalla Carta Servizio nonché dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind e cioè che il gestore attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco. Atteso che la società Wind non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente all'assenza dei servizi voce e dati, né prova di eventuale impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio entro la tempistica contrattuale, la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei due servizi può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 11.12.2018 (dies a quo, riferito alla data di prima segnalazione del disservizio) al 16.04.2019 (data di ricevimento da parte di Wind della disdetta) per un totale di 56 giorni, decurtati i sopraccitati settanta di cui alla Carta Servizi di Wind. Spetta quindi all'istante la corresponsione di un indennizzo pari ad Euro 672,00, computato secondo il parametro di Euro 6,00 pro die per ciascun servizio non accessorio (Euro 6,00 per 56 gg. x 2), secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi. Si ritiene inoltre spetti alla ricorrente un indennizzo per mancato riscontro al reclamo (richiesta sub n. 3) in misura unitaria, posto che quelli sporti recavano tutti medesimo contenuto (e, cioè, la segnalazione del disservizio). Occorre precisare che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. In particolare, l'art. 12 del Regolamento indennizzi, reca: "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Si ritiene di poter considerare quale parametro per il conteggio quello citato da Wind del 11.01.19, in quanto la risposta fornita non si ritiene esaustiva secondo i canoni di cui alla succitata delibera. Pertanto, in considerazione della data di cui sopra e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo nell'udienza di conciliazione del 09/05/2019, sono 73 i giorni di ritardo nella risposta (già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera sopraccitata, intesi quale termine massimo per la comunicazione dell'esito del reclamo). L'istante ha pertanto diritto alla corresponsione dell'importo di Euro 182,5 a titolo di indennizzo per ritardata risposta del reclamo. Non si reputa di poter accogliere l'indennizzo richiesto sub n. 4) per la perdita della numerazione, in quanto tale evento è attribuibile alla condotta di parte istante: quest'ultima inviava infatti, in data 15.04.2019, richiesta di disattivazione senza rientro in Telecom del n. XXX, con conseguente disattivazione da parte di Wind il 04.05.2019. Tale affermazione di Wind non è stata confutata dalla ricorrente, né a

mezzo prova documentale (della lettera di disdetta trasmessa a mezzo raccomandata sono state allegate solo le ricevute di invio ma non il testo) né tantomeno in sede di repliche, dove, di fatto, viene ammessa richiesta, appunto, di “disattivazione”: per conservare il numero, la ricorrente avrebbe dovuto, infatti, ricorrere a diverse modalità di chiusura del contratto quali, ad esempio, la migrazione dell’utenza. Non si ritengono infine accoglibili le domande sub n. 5) riferite al rimborso delle spese affrontate (anche con riferimento a quelle per l’installazione della nuova linea) in quanto, oltre a non essere queste ultime state quantificate né documentate, si ritiene afferiscano a profili di natura risarcitoria in questa sede non riscontrabili.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati, in parziale accoglimento dell’istanza, l’operatore WINDTRE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- sulle fatture emesse a partire dal 03.12.2018 e fino alla cessazione del contratto, rimborsare (a mezzo assegno o bonifico bancario), oppure stornare in caso di mancato pagamento, i canoni relativi ai servizi voce e dati;
- corrispondere all’istante, a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 672,00.
- corrispondere all’istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 182,5.

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.

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.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis