

DELIBERA N. 30 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/140972/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 22/06/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*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 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 Idel 25/06/2019 acquisita con protocollo n. 0278290 del 25/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "Chiediamo il Vs intervento nei confronti di WIND TRE SpA, dato che abbiamo sottoscritto un contratto (allegato) in data 17/12/18 per 3 piani tariffari mobili, per altrettante numerazioni Aziendali, che al momento sono presso altri Operatori. E' in corso un piano di rientro, così lo abbrevia Wind, che a loro avviso ci impedisce l'ampliamento del ns contratto costituito da 8 numerazioni fisse e 19 numerazioni mobili tra linee Voce e Dati! Il rapporto con il Gestore dura da circa 5 anni, prima avevamo una diversa Ragione Sociale. Malgrado abbiamo già effettuato 5 versamenti del piano di rientro, Wind ogni mese per 3 volte consecutive blocca il ns contratto. A nulla sono valsi i ns reclami telefonici e scritti dato che abbiamo fatto presente che non è per nulla gratificante che dopo un così consolidato rapporto, il Gestore non tenga in nessuna considerazione la ns fedeltà e i continui ampliamenti fatti nel corso degli anni, anche perché continua a ridursi il debito residuo: mancano due rate per l'estinzione del ns debito. Riteniamo che la Wind, con il Suo comportamento, stia abusando della posizione ricoperta, dettando regole che violano e/o limitano fortemente la ns libertà, penalizzando quindi la ns attività lavorativa".

Ha conseguentemente richiesto:

1) "€ 675 = € 3 al gg x 70gg dei 95 trascorsi per la migrazione delle numerazioni a Wind x 3 numerazioni oggetto del Contratto sottoscritto nell'ormai lontano dicembre 2018"; 2) "Per mancata risposta al reclamo e per le giustificazioni fornite in Udienza da Wind, in merito ad un Sistema che ha vita propria e non è più sotto controllo di una persona, chiediamo € 300 come previsto dell'Art. 12"; 3) "Infine per istruttoria della pratica chiediamo ulteriori € 500, visto anche il reiterarsi del medesimo comportamento del Gestore che blocca anche un nuovo contratto contenenti 5 Sim DATI, sottoscritto il 27 maggio u.s. Precisiamo che a seguito del mancato accordo odierno, sono state pagate 3 fatture Wind in sospeso per €962,92 importo ERRATO dato che non viene scalata una nota di credito di importo risibile (€35) che Wind ci concede a fronte di addebiti errati! Il totale degli indennizzi, da noi richiesti a WIND ammonta a € 1.475,00(millequattrocentosettantacinque/00) da riconoscerci a mezzo bonifico bancario".

La ricorrente ha poi così replicato alle memorie del gestore:

"Facciamo seguito al deposito della Dott.sa *** che ha voluto ricostruire la vicenda anche se la ns. Istanza riguarda il ritardo della portabilità delle sole 3 numerazioni mobili, appunto oggetto del contenzioso. Ribadiamo quindi che riteniamo il comportamento messo in atto dal Gestore, irrispettoso che ha generato un ritardo dell'attivazione delle 3 numerazioni mobili di 95 giorni rispetto alla sottoscrizione del

Contratto. In riferimento allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, facciamo riferimento all'Art. 7, Comma 1, quindi chiediamo a Wind indennizzo pari a € 1,5 al giorno, importo che viene raddoppiato per l'Art. 13 Comma 3. Essendo trascorsi 95 giorni dal 17 dicembre 2018 al 21 marzo 2019, giorno in cui molto tardivamente Wind esegue il PROVVEDIMENTO TEMPORANEO Fascicolo n. GU5/87282/2019 del 07/03/2019 emesso da Codesta autorità che DISPONEVA ai sensi dell'art. 5 del Regolamento che l'OPERATORE Wind Tre provveda a attivazione delle sim correlate alle utenze XXX, XXX e 350-0920300, entro il giorno 10/03/2019, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWebII XXX. Chiediamo € 675 = € 3 al gg x 70gg dei 95 trascorsi per la migrazione delle numerazioni a Wind x 3 numerazioni oggetto del Contratto sottoscritto nell'ormai lontano dicembre 2018. Per mancata risposta al reclamo e per le giustificazioni fornite in Udienza da Wind, in merito ad un Sistema che ha vita propria e non è più sotto controllo di una persona, chiediamo € 300 come previsto dell'Art. 12. Infine per istruttoria della pratica chiediamo ulteriori € 500, visto anche il reiterarsi del medesimo comportamento del Gestore che blocca anche un nuovo contratto contenenti 5 Sim DATI, sottoscritto il 27 maggio u.s. Precisiamo che a seguito del mancato accordo odierno, sono state pagate 3 fatture Wind in sospeso per € 962,92 importo ERRATO dato che non viene scalata una nota di credito di importo risibile (€35) che Wind ci concede a fronte di addebiti errati! Il totale degli indennizzi, da noi richiesti a WIND ammonta a € 1.475,00 (millequattrocentosettantacinque/00) da riconoscerci a mezzo bonifico bancario".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella memoria difensiva ha esposto:" 1. L'odierna contestazione. Parte istante contesta il ritardo della migrazione verso Wind Tre di tre utenze mobili; nonostante siano stati effettuati già 5 versamenti del piano di rientro, Wind ogni mese per 3 volte consecutive blocca il contratto (cfr. Formulario GU14). Le richieste avversarie non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi. Nel merito. 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Parte istante contesta il ritardo della migrazione verso Wind Tre di tre utenze mobili; nonostante erano già stati effettuati 5 versamenti del piano di rientro, Wind ogni mese per 3 volte consecutive blocca il contratto (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente costruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

In data 29/03/2017 perveniva la richiesta di attivazione di due sim XXX, XXX e due tablet. L'attivazione si completava in data 30/03/2017. In data 22/09/2017 perveniva la richiesta di attivazione di due sim XXX e XXX. L'attivazione si completava il 25/09/2017. In data 26/07/2018 il cliente contattava il 1928 e chiedeva un piano di rientro per le fatture: 2018T000079517 dell'importo di €844,61; 2018T000258024 per l'importo di €916,94; 2018T000437256 per l'importo di €917,11. Veniva proposto un piano di rientro in quattro rate relativamente alle fatture 2018T000627848,

2017T001000413, 2018T000079517 e 2018T000258024 (doc. 1 – piano di rientro). In data 19/10/2018 perveniva la richiesta di aggiungere al piano di rientro le fatture successive per un importo pari ad € 2.500,55 dilazionandolo in altre tre rate. In data 16/10/2018 perveniva la richiesta di attivazione di una nuova linea in fibra che andava in KO con la seguente causale: “Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e non pagati per un totale di euro 3.036,49”. Il 24/10/2018 il cliente aveva provveduto a pagare 670 €. Successivamente veniva inserito ordine di attivazione di ampliamento per l’attivazione in portabilità delle sim XXX, XXX, XXX ma perveniva sempre un KO con la causale: ”Si attende il completamento del PDR. Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e non pagati per un totale di euro 794,05 (fattura 2018T001006475)”. In data 06/02/2019 viene ripristinato il piano di rientro in quattro rate sulle fatture 2018T000627848, 2017T001000413, 2018T000079517, 2018T000258024 per un importo pari ad € 2.678,66. In data 15/02/2019 veniva risottomessa l’attivazione delle linee mobili XXX, XXX e XXX. La richiesta riceveva un KO con la causale: ”Si attende il completamento del Piano Di Rientro)(manca la quarta rata)”. L’ultima fattura veniva pagata in data 21/02/2019 e si concludeva la dilazione. In data 22/02/2019 perveniva un provvedimento d’urgenza GU5 con il quale il cliente affermava che era in corso il piano di rientro, che mancavano due rate e contestava la mancata attivazione di altre utenze; veniva fornita risposta in data 26.02.2019. Le sim venivano infine attivate in data 08/03/2019 e in data 13/03/2019 si forniva risposta al successivo provvedimento (doc. 2 – risposta a GU5). In data 21/03/2019 si completava la portabilità dei n. XXX2, XXX e in data 12/03/2019 per il n. XXX (doc. 3 – espletamenti portabilità). Si rileva che in base all’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto -Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto: “Il Contratto si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero all’atto della consegna o, ove necessaria, dell’installazione/attivazione dei Prodotti. Wind si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente:- non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;- risulti civilmente incapace;- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind;- risulti iscritto nell’elenco dei protesti;- sia assoggettato a procedure concorsuali” (doc. 3 – Condizioni Generali di Contratto). Preme richiamare l’art. 2.3 della carta servizi Wind da cui emerge che “I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l’area clienti del sito XXX, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l’esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto [...]”. Preme richiamare l’art 2.1 della Carta Servizi che statuisce: “Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato

dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind (doc. 4 – Carta Servizi). 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. 3. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 515,06 (doc. 6 - posizione contabile) determinata dalle fatture che si allegano (doc. 7 - fatture). Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 173/07/CONS art.16 comma 4".

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

La vicenda in contestazione verte sulla mancata attivazione, fino alla data del 21.03.2019, di tre sim recanti nn. XXX, XXX e XXX a fronte della sottoscrizione di contratto avvenuta il 17.12.2018 e pertanto, sub n. 1), viene richiesto in primis, indennizzo ex art. 7, comma 1 del Regolamento.

La relativa domanda non può essere accolta perché sulla base della documentazione in atti, non è risultato possibile all'ufficio scrivente confutare quanto affermato da Wind e, cioè, che a partire dalla predetta data di sottoscrizione contrattuale del 17.12.2018 esistesse una situazione di insoluto legata al mancato pagamento di una fattura ricompresa in un precedente piano di rientro e poi di successive.

Tale piano, sottoscritto da FK in data 30.07.2018 (e poi successivamente ampliato ricomprendendo altre fatture), prevedeva, pena la sospensione del servizio, quale condizione per la propria attuazione e prosecuzione, che il pagamento delle rate avvenisse entro le scadenze indicate; veniva altresì precisato che quelle non rientranti nel piano stesso, sarebbero dovute essere pagate entro la loro normale scadenza.

Già alla data del 16.10.2018 sarebbe esistita, secondo la ricostruzione di WindTre, una situazione di importi scaduti e non pagati che avrebbe impedito l'attivazione di una nuova linea in fibra (non oggetto del presente procedimento); successivamente, l'inserimento di un ordine di attivazione di ampliamento per l'attivazione in portabilità delle sim XXX, XXX e XXX (queste ultime due, oggetto dell'odierna domanda di indennizzo) produceva un ulteriore KO con la causale: " Si attende il completamento

del PDR. Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi scaduti e non pagati per un totale di euro 794,05 (fattura 2018T001006475)".

In data 06/02/2019 veniva quindi ripristinato il piano di rientro in quattro rate sulle fatture 2018T000627848, 2017T001000413, 2018T000079517, 2018T000258024 per un importo pari ad € 2.678,66; veniva pertanto in data 15/02/2019 risottomessa l'attivazione delle linee mobili XXX2, XXX e XXX ma la richiesta riceveva un KO con la causale: "Si attende il completamento del Piano Di Rientro) (manca la quarta rata)".

L'ultima fattura veniva pagata in data 21/02/2019 e si concludeva la dilazione ma, come appurato esaminando gli atti del c.d. procedimento di urgenza aperto dalla ricorrente il 21.02.2020, alla data del 13.03.2019 permaneva un ulteriore stato di insoluto relativo a due fatture nn. 2019T000084274 e 2019T000084040 con scadenza 20.02.2019 che, evidentemente e nuovamente, avevano generato un ko ad una nuova ulteriore richiesta di attivazione del 26.02.

Come evidenziato da WindTre, la mancata attivazione delle linee trova giustificazione contrattuale nelle Condizioni Generali di Contratto (richiamata, peraltro, nella proposta di contratto per i Servizi Wind Tre Business sottoscritta dall'istante il 17.12.2018, agli atti del prodromico tentativo di conciliazione), laddove l'art. 4 riserva in capo al gestore la possibilità di poter rifiutare la proposta del cliente, alla presenza di inadempienze.

Va osservato che la ricostruzione cronologica rappresentata dal gestore in relazione ai sopraccitati insoluti (che avrebbe quindi causato i vari ko forniti alle richieste di attivazione via via presentate), non è stata confutata dall'istante a mezzo di puntuale produzione di evidenze di pagamento attestanti il saldo delle varie fatture dichiarate insolute dal gestore; si ritiene non risulti pertanto assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Inoltre, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che, in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente": nel caso di specie, tale carenza non ha infatti permesso all'ufficio scrivente di poter individuare un effettivo disservizio indennizzabile ai sensi dell'art. 7, comma 1 del Regolamento, come richiesto dalla ricorrente.

Con riferimento alla domanda sub n. 2) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta, in quanto non è stata allegata prova dell'invio del medesimo con conseguente impossibilità di poterne attestare il ricevimento da parte del gestore.

Non può infine essere accolta nemmeno la domanda sub n. 3): posto che l'istruttoria della pratica non è contemplata tra le fattispecie indennizzabili e che comunque non potrebbe essere ricompreso nella valutazione della domanda un contratto diverso da quello oggetto dell'odierno contenzioso, va evidenziata - anche laddove la richiesta fosse mirata all'ottenimento delle spese di procedura - la gratuità della procedura stessa e, comunque, la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza per le motivazioni di cui in premessa.

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, 22 giugno 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis