

DELIBERA N. 28/2020

**XXX / WIND TRE
(GU14/122393/2019)**

Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 24/02/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0206275 del 14/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, nella propria istanza depositata a seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 02.05.2019, ha contestato la ritardata attivazione del servizio Fibra da parte dell’operatore Wind Tre X (di seguito Wind Tre). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di aver stipulato, in data 02.09.2018, un contratto con Wind, per l’attivazione dell’offerta Super Fibra ma il servizio veniva attivato solo in data 25.10.2018. In data 26.10.2018 inoltrava un reclamo a mezzo pec mai riscontrato dal gestore.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) la somma di euro 397,50 a titolo di indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio, ex art. 4 Cons 347/18;

b) la somma pari ad euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 ottobre 2018, a mezzo pec, ex art. 12 Cons. 347/18;

c) la somma di euro 150,00 per le spese di procedura, da considerarsi giustificate e necessarie, considerando anche il comportamento tenuto dal rappresentante di Wind Tre durante il procedimento di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre nella propria memoria ha evidenziato la correttezza del proprio operato gestionale in ordine all'attivazione del servizio fibra che si completava regolarmente il 24.10.2018, a seguito di richiesta dell'istante avvenuta in data 02.09.2018. L'operatore conferma di aver ricevuto il reclamo in data 26.10.2018 relativo ad un presunto ritardo nell'attivazione dell'utenza al quale Wind Tre provvedeva ad inviare regolare risposta tramite e-mail. L'operatore richiama l'art 2.1 della Carta Servizi WIND rubricato "Attivazione del servizio" in cui è previsto che "Wind, [...]si impegna ad attivare il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente [...]", così come le condizioni di contratto all'art. 12.3.1 dispongono quanto segue: "Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND provvederà a tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore, necessarie all'attivazione del Servizio, fatto salvo la richiesta a cura del Cliente del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio Infostrada di WIND come Operatore Unico, come specificato nell'art. 2.4. I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni [...]. Nel caso di specie l'attivazione del servizio avveniva il 24.10.2018 e quindi ampiamente entro i 90 giorni previsti dalla carta servizi e dalle condizioni contrattuali che l'istante accettava con la sottoscrizione del contratto. Infine, in merito alla richiesta delle spese di procedura, l'operatore rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", mentre l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, come di seguito precisato. a) La domanda sub a) è da rigettare. In particolare, l'istruttoria rileva che l'operatore per quanto riguarda l'attivazione del servizio Fibra ha agito in conformità con quanto indicato nelle proprie condizioni di contratto. Sul punto, infatti, rileva l'art. 12.3.1 in cui è indicato quanto segue "[...] I tempi di attivazione non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2". Poiché nel caso di specie l'attivazione della fibra è avvenuta in data 24.10.2018, a fronte di un contratto stipulato il 02.09.2018, si ritiene che l'istante non abbia diritto ad alcun indennizzo poiché il servizio è stato attivato entro i 90 giorni dalla richiesta dell'istante. Alla luce di ciò non può essere attribuito alcun comportamento illegittimo da parte dell'operatore che ha operato in conformità con quanto stabilito contrattualmente. b) La domanda sub b) è da rigettare. In via preliminare si rileva che il reclamo del 26.10.2018 non risulta allegato alla domanda di definizione ma si ritiene di poter procedere ugualmente alla sua trattazione in quanto depositato nel tentativo prodromico di conciliazione. Infatti, secondo la logica del favor utentis di consueto applicata da codesto Corecom e dall'Autorità, è opportuno applicare alle istanze inesatte un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione che consenta di tutelare i contraenti più deboli, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Inoltre, Wind Tre nella propria memoria riconosce di aver ricevuto il reclamo in esame, argomentando in merito, quindi

è evidente che la mancata allegazione del documento non ha precluso il proprio diritto di difesa. Sul punto, infatti, l'operatore ha fornito prova di aver riscontrato il reclamo del 26.10.2018 con l'e-mail del 07.11.2018, quindi, a distanza di pochi giorni dalla segnalazione dell'istante, provvedendo a comunicarne il rigetto dopo aver espletato le opportune verifiche. Pertanto, si ritiene che Wind Tre abbia adempiuto agli obblighi su di lui incombenti, fornendo, in virtù del rapporto contrattuale vigente tra le parti, un riscontro a quanto lamentato dall'utente, sebbene le doglianze lamentate fossero infondate, alla luce di quanto emerso al precedente punto a). Ad abundantiam, si rileva che la comunicazione del 26.10.2018, è stata avanzata il giorno successivo all'attivazione del servizio, avvenuta il 25.10.2018 come specificato dallo stesso istante, e quindi quando l'intervento del gestore non era più necessario. L'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, infatti, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata", la cui funzione è propriamente quella di mettere tempestivamente il gestore nella condizione di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione, prima dell'instaurarsi di una controversia. Di conseguenza, la comunicazione depositata dall'istante non è propriamente riconducibile alla nozione di reclamo prevista dalla normativa. Pertanto, per tutte le ragioni sopra esposte, la domanda non può trovare accoglimento. c) La domanda sub c) è da rigettare, considerato l'esito negativo del presente contenzioso.

DELIBERA

Respinge integralmente l'istanza nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 24.02.2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cupp