

DETERMINA Fascicolo n. GU14/671066/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/03/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXXXX del 26/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 01/02/2024, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 26/03/2024 nei confronti di Wind XXX, d’ora in poi Wind, dichiarando quanto segue. “Mancato sblocco terminale (Webcube) per utilizzo con altro operatore. Dal contratto relativo alla fornitura di servizi di telefonia mobile, specificatamente il regolamento relativo al servizio Operator Lock e Usim Lock, prevedeva ‘che la rimozione del blocco può avvenire 1) tramite comunicazione al Cliente di una procedura e di un codice di sblocco; 2) tramite un servizio assistenza di XXX.’ Si fa presente che le FAQ del servizio assistenza consultate dal sito Web di WindXXX ribadiscono le condizioni

di cui sopra. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi ai sensi del ex art. 1218 c.c.. Il gestore attestava di avervi dato pronta esecuzione sin dalla richiesta (di cui si è 'scoperto' solo in costanza della procedura di risoluzione a causa della inerzia perpetrata dal gestore dal punto di vista dell'informativa da fornire all'utente il quale, conseguentemente, per quasi dieci mesi dalla richiesta avrebbe ignorato) e nonostante reiterate richieste di aiuto da parte del diretto interessato, il gestore non ha ritenuto garantire con solerzia il proprio contributo al fine di supportare la propria clientela. Tutto ciò è per altro inteso quale preciso obbligo contrattuale nelle richiamate condizioni generali di contratto, dove è, infatti, specificato che l'operatore si impegna a fornire gratuitamente il funzionamento e i dettagli necessari all'utilizzo. Ebbene non si evince in alcun modo che tale impegno contrattuale sia stato rispettato, né in sede di attivazione del servizio né tanto meno in seguito ai molteplici reclami e segnalazioni trasmessi dall'istante". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: "a) Indennizzo proporzionato al disagio subito, che trattandosi di fattispecie non espressamente regolata dal regolamento degli indennizzi di cui all'allegato A della delibera AGCOM n.347/18/cons., si ritiene deve farsi riferimento all'art.13 comma 7 che prevede che in tali ipotesi trovino applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili del medesimo Regolamento. La negata possibilità di utilizzare il terminale conseguente alla mancata rimozione del blocco può infatti essere equiparata alla irregolare erogazione del servizio di cui all'art.6, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi che ammonta ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. (Corecom Toscana – Deliberazione n. 69 del 6 luglio 2020) Considerato che dal giorno del reclamo al 1.02.2024 (corrispondente alla data in cui tramite il procedimento il gestore ha finalmente fornito all'istante le necessarie indicazioni) sono stati calcolati un totale di gg 141 di "malfunzionamento" si richiede un indennizzo ammontante ad euro 423. b) Euro 300,00 per risposta al reclamo generica e non motivata, atteso che non si è fornita alcuna indicazione utile ai fini della soluzione della problematica (Euro 2,50 per ogni giorno dalla risposta del reclamo fino max 300 euro); c) Euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS." Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 823. L'istante, che non ha depositato memorie di replica ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS, ha invece prodotto, contestualmente all'istanza di definizione, documento denominato "Memorie del procedimento". Ad eccezione della parte relativa alle richieste, se ne riporta qui il contenuto che vale come integrazione del formulario GU14. "Il sottoscritto è stato titolare di contratto di utenza con operatore WindXXX relativo al servizio mobile denominato 'All-in Smart 30 mesi – Super internet 60gb' dal 10.08.2018 al 28.01.2023 (codice cliente XXXXX -numero XXXXXX); - Il contratto prevedeva l'attivazione, mediante sim, di un piano tariffario denominato 'Superweb New - All-in Smart 30 mesi – Super internet 60gb' in abbinamento con terminale consistente videofonino/chiavetta internet denominata WebCube4 (numero seriale usim: 8XXXXXXXXXXXXX8 – codice controllo: b6XXXXXXXXXa – IMEI: 8XXXXXXXX4); - Il contratto (all.1) prevedeva che il terminale 'WebCube4' venisse acquistato mediante pagamento rateale di cui è stato regolarmente effettuato il 13.04.2021; - Il suddetto terminale aderiva ad offerta che prevedeva il blocco del terminale stesso del quale si poteva richiederne la rimozione gratuita dopo 18 mesi dalla data di acquisto; - Il sottoscritto, in data 15.03.2023 mediante PEC, richiedeva di comunicare il codice di sblocco ed eventualmente la procedura per l'utilizzo dello stesso con altro operatore di cui non ha mai ricevuta alcuna risposta; (all. 2) - In data 13.09.2023 inviava via PEC reclamo avverso il mancato sblocco del terminale richiedendo, in alternativa, un rimborso simbolico di € 79,00 ammontante al prezzo di una eventuale apparecchiatura sostitutiva del terminale di cui mi era stato negato la possibilità di utilizzo; (all. 3) - In data 25.09.2023 la soc. Wind XXX non accoglieva il reclamo suddetto con risposta generica e non motivata; (all. 4) 'In merito, come afferma l'Autorità non può ritenersi sufficiente ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta ci sia stata, atteso che la disposizione richiamata, richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente, faccia sorgere un indennizzo da mancata risposta (cfr. delibera Agcom 47/10/CIR e Delibera ER n. 130/2017)'Corecom Emilia-Romagna - DELIBERA N. 49/2021 - Che si ritiene che la presente controversia rientra tra quelle di competenza del 'Corecom' piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, attesa la stretta correlazione tra contratto relativo alla fornitura del servizio e contratto relativo all'acquisto rateale del terminale; (Corecom Toscana – Deliberazione n. 69 del 6 luglio 2020) - In data 13.01.2024 avviava procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, con

udienza di conciliazione il giorno 01/02/2024 (Controversia XXX - Wind XXX UG/XXXX/2024 concluso per mancato accordo); (all. 5) - In data 17.1.2024 ricevevo sms in cui mi si comunicava l'avvio di procedura di assistenza tecnica; (All. 6) - in occasione del procedimento il gestore comunicava che il terminale risultava pienamente funzionante sin dall'origine della richiesta in quanto gestito in forma 'automatizzata'; - che i tentativi effettuati per attivare il terminale con sim di altro operatore, sin dal 15.3.2023, sono risultati negativi come risulta dalla richiesta assistenza effettuata al servizio clienti nel settembre 2023 e dalla presentazione del reclamo in data 13.09.2023; Considerato che dal contratto relativo alla fornitura di servizi di telefonia mobile, specificatamente il regolamento relativo al servizio Operator Lock e Usim Lock, prevedeva 'che la rimozione del blocco può avvenire 1) tramite comunicazione al Cliente di una procedura e di un codice di sblocco; 2) tramite un servizio assistenza di Tre.' Considerato che le Faq. del servizio assistenza consultate dal sito Web di WindXXX ribadiscono le condizioni di cui sopra; (All. 7) Considerato che in mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi ai sensi del ex art. 1218 c.c.; Pur, eventualmente, considerando quanto asserito dal gestore che attesta di avervi dato pronta esecuzione e che il mancato riscontro sia dipeso dalle inesatte procedure tecniche informatiche del sottoscritto, 'La 'scoperta' della causa ostativa al funzionamento del servizio fatta dal gestore solo in costanza di procedimento e non prima, a fronte delle segnalazioni già fatte in precedenza dall'interessato, mostra come, paradossalmente, il protrarsi dell'attesa da parte dell'istante rispetto all'agognata attivazione del servizio sia dipesa non già dalla mancata attivazione tecnica del servizio, ma dall'inerzia perpetrata dal gestore dal punto di vista dell'informativa da fornire all'utente'. (Corecom Abruzzo - DELIBERA N. 13 GU14/XXXXX/2020)".

Costituitosi con memoria del 07/05/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante precisando quanto segue. In primis, evidenzia che parte istante ha effettuato un precedente procedimento (GU14/XXXXX/2024 del 26/07/2022) per la stessa doglianza e medesime richieste avanzate nell'attuale procedimento. Il Sig. XXX, dopo il deposito delle memorie della Scrivente convenuta, ha successivamente rinunciato al GU14/XXXXXX/2024, in data 24/03/2024, come da archiviazione di seguito riportata (all. 1 archiviazione del procedimento GU14/XXXXXX/2024). In data 26/03/2024, l'istante ha poi presentato il presente procedimento GU14/XXXXX/2024 depositando nel fascicolo documentale, oltre al reclamo datato 13/09/2023, un ulteriore reclamo del 15/03/2023 non presentato nel pregresso procedimento GU14/XXXXX/2024 e correlato UG/XXXXX/2024. Preme evidenziare che, sia in merito al reclamo del 15/03/2023 sia in merito al reclamo del 13/09/2023, la Scrivente non era tenuta a fornire alcuna risposta, in quanto l'utenza, su richiesta di parte istante, era già cessata a far data dal 28/01/2023. A tal proposito si richiama la delibera del Corecom Umbria n. 17/2023: "Neppure la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto il reclamo del 6 ottobre 2020 è stato inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con Wind: si osserva infatti che la fonte dell'obbligo del gestore di rispondere ai reclami è rappresentata dal contratto e pertanto, venuto meno quest'ultimo, viene meno anche ogni obbligo di risposta. Per questo motivo la richiesta non può trovare accoglimento". Inoltre, si pone l'attenzione sul fatto che palesemente pretestuose appaiono le pretese attoree quantizzate in € 823, comunque eccessive e sproporzionate rispetto all'eventuale presunta e non accertata fondatezza delle contestazioni avanzate e, soprattutto, sproporzionate rispetto ad un terminale, di cui si discute, con un valore commerciale di mercato di totale € 79 (costo rateizzato in 29 rate mensili, ciascuna da € 2,63 e rata finale di € 2,73) allo stato attuale anche obsoleto in quanto risalente al 13/10/2018 (all. 2 PDA). Si richiama la Delibera n. 70/23 Corecom Veneto "[...] giova richiamare l'attenzione sulla stridente discrepanza tra la somma contestata (€ 0,29) e la somma richiesta (€ 1.000,00=), che si ritiene in palese contrasto con gli standard di diligenza che devono essere propri non solo di chi utilizza gli ordinari strumenti processuali, ma anche di chi si avvale delle procedure per risolvere le controversie tra utenti ed imprese fornitrici di servizi, per evitare, per quanto possibile, aumenti del contenzioso e finanche delle relative tempistiche che certamente contrastano con i principi ispiratori delle c.d ADR - Alternative Dispute Resolution (risoluzione alternativa delle controversie) quali, tra gli altri, la veloce ed efficace soluzione dei conflitti e lo snellimento del carico giudiziario. Per tutto quanto sopra precisato, le richieste non possono trovare accoglimento. [...]" e la Determina del Corecom Campania Fascicolo n. GU14/XXXXX/2022: "non può trovare accoglimento neanche la doglianza relativa agli importi addebitati, precisando in ogni caso che tale richiesta appare comunque sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio che l'utente asserisce di aver subito: a fronte del pagamento di euro 3,96 l'istante chiede infatti un indennizzo di € 810,00." Le richieste di parte istante, pertanto, connoterebbero la configurazione di una lite temeraria, ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non

un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Si eccepisce, inoltre, l'improcedibilità della presente istanza in ordine al terminale Web Cube posto che le richieste ad esso relative non risultano riconducibili, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal Regolamento sugli indennizzi afferente alla Delibera 353/19 e successive modifiche. Si richiami a tal proposito la Delibera 23/23 del Corecom Piemonte secondo cui "Le richieste dell'istante, di ripristino della funzionalità del terminale e di liquidazione di un indennizzo per la mancata fruizione del servizio e per mancata risposta ai reclami, non devono ritenersi accoglibili [...] in quanto il blocco del codice IMEI lamentato dall'istante è avvenuto per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utente finale ed operatore) ed, in quanto tale, non può legittimare l'applicazione del Regolamento indennizzi [...]" Invero, la res controversa, in termini civilistici, rientra nella fattispecie prevista dall'articolo 1256 del codice civile, che assume in considerazione l'impossibilità della prestazione che non è riconducibile alla responsabilità del debitore, in quanto ordinariamente dipende dal caso fortuito, da forza maggiore o da altri eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta dei soggetti implicati nel singolo rapporto obbligatorio. [...] come asserito anche dall'istante, la problematica era collegata non alla scheda SIM contrattualizzata con l'operatore WINDXXX, bensì al telefono LG venduto al coniuge dell'istante dall'operatore Vodafone XXX". Si eccepisce altresì l'improcedibilità della richiesta di liquidazione delle spese di procedura atteso che la procedura di conciliazione/definizione è gratuita, il succitato Regolamento indennizzi prevede che eventuali spese di procedura debbano essere "necessarie e giustificate"; si richiama a tal proposito la Delibera 12/23 del Corecom Marche "[...] non è accolta la richiesta di liquidazione delle spese di procedura [...], poiché per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (cfr. delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR e n. 208/20/CIR). Inoltre ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura tutte le spese inerenti la conciliazione e la definizione, devono essere giustificate mediante documentazione contabile, che nel caso di specie non è stata prodotta" e la Delibera 27/23 del Corecom Piemonte: "Non si ritiene [...] di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura [...] in quanto non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non ne è stata dimostrata la necessità e giustificatezza alla luce del fatto che la procedura è gratuita." Nel seguito la ricostruzione dei fatti. In data 13/10/2018, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata la sim dati consumer 3924894257 con l'offerta dati ALL-IN Smart VR al costo mensile di € 6,36 abbinata al terminale HUAWEI WebCube4, imei 860981032242554 (valore commerciale di mercato di totali € 79 - costo rateizzato in 29 rate mensili, ciascuna da € 2,63 e rata finale di € 2,73). In data 28/01/2023 la sim de qua veniva disattivata su richiesta del cliente pervenuta tramite PEC, richiesta non in contestazione. In data 15/03/2023, ovvero dopo due mesi dalla disattivazione dell'utenza, perveniva una PEC con la quale l'istante richiedeva lo sblocco del terminale. L'ufficio preposto riscontrava che l'IMEI associato al Web Cube risultava essere "non operator lock" (ovvero senza blocco IMEI e utilizzabile con la SIM di altri gestori). L'imei del Webcube utilizzato da parte istante non risultava tra quelli bloccati con l'operator lock; pertanto, per utilizzare il dispositivo con la sim di altro operatore non era necessario alcun codice di sblocco. I modelli di Webcube HUAWEI aventi imei con seriale iniziale 8609810***** non risultano, infatti, più bloccati con l'operator lock come da schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. Si procedeva, pertanto, ad annullare la richiesta di sblocco richiesta dal cliente come da schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. È evidente che, qualora avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti WIND XXX. L'istante pertanto assumeva un comportamento contraddittorio rispetto al disservizio contestato dopo due mesi dalla disattivazione dell'utenza e presunto e non accertato blocco dell'apparato. In data 13/09/2023 il cliente richiedeva, tramite PEC, il rimborso di euro 79 "ammontante alla somma versata ratealmente come da contratto previa, eventualmente, restituzione del terminale denominato "WebCube4". In data 23/09/2023, come da comunicazione allegata dallo stesso utente in atti, la convenuta forniva riscontro respingendo la richiesta di cui sopra (all. 3 risposta al reclamo e ricevuta di consegna). In data 13/01/2024 l'istante presentava formulario UG/XXXXX/2024 il cui tentativo di conciliazione si concludeva in data 01/02/2024 con un mancato accordo tra le parti. Ferme le eccezioni in rito, si evidenzia che l'istanza deve essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata in spregio di quanto dispone la Delibera 353/19/CONS e successive modifiche. L'istante riferisce infatti di un mancato utilizzo del terminale Web Cube senza dimostrare alcunché al riguardo. Analogamente, le asserite reiterate

richieste di aiuto del diretto interessato non risultano in alcun modo supportate da documentazione probante. Si richiama il diffuso orientamento secondo cui la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente; in merito la Delibera n. 39/2020 del Corecom Basilicata e la Determina n. 48/2020 del Corecom Puglia hanno statuito, rispettivamente: "L'insufficiente e contraddittoria esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento [...] rende la domanda assolutamente indeterminata alla luce del richiamato principio del contenuto vincolato della pronuncia" (del. n. 39/2020) e "L'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica (Det.

n. 48/2020)". Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Delibera n. 4/23 Corecom Veneto: "...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale" Delibera n. 44/2023 Corecom Emilia-Romagna: "[...] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omissso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22) [...]". Volendo entrare nel merito della res controversa, si evidenzia che il terminale Web Cube risulta regolarmente utilizzato nel periodo di vigenza del contratto; a riprova di ciò mai alcun reclamo risultava pervenuto alla convenuta; inoltre, in seguito alla disattivazione della sim a esso associata, detto terminale restava in uso al cliente, pertanto, alcun indennizzo è dovuto. A tal proposito, si richiamino le Condizioni Generali di contratto all'art. 7.1 bis [...] Nei casi di vendita del Terminale, l'Operator Lock viene rimosso nei tempi e secondo le modalità previste nel regolamento di servizio Operator/SIM lock sottoscritto dal Cliente (all. 4 condizioni generali di contratto). Inoltre, ciò che il cliente contesta non è tanto il mancato riscontro al reclamo bensì l'aver ricevuto una risposta generica e non motivata; a tal proposito con Delibera 3/23 il Corecom Abruzzo: "Quanto alla richiesta di indennizzo [...] riferita alla ritenuta mancata risposta ai reclami. [...] l'istante non indica con esattezza data e mezzo di invio degli asseriti reclami infruttuosamente sporti, né allega copia di quelli che dichiara aver trasmesso via pec, senza indicarne comunque la data. In proposito, peraltro, l'istante dichiara di aver ricevuto: "come unica risposta email standard che nulla hanno a che fare con il problema reale". A ben guardare, pertanto, ciò che nella sostanza l'istante lamenta non è la mancata o ritardata risposta al reclamo, oggetto, eventualmente, di possibile indennizzo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., ma la ritenuta non sufficiente chiarezza delle risposte ottenute, come tale non immediatamente riconducibile all'alveo delle fattispecie oggetto di tutela secondo il citato Regolamento Indennizzi, né a quello di previsioni normative o regolamentari di fonte diversa da quest'ultimo".

Preliminarmente, viene accolta l'eccezione relativa al riconoscimento delle spese di procedura di cui al punto c), attesa la gratuità del presente procedimento e l'assenza a fascicolo di qualsiasi tipo di documentazione che attesti spese necessarie e giustificate. Viene invece respinta quella relativa all'inammissibilità della presente istanza, avente stessa doglianza e medesime richieste di un precedente procedimento rispetto al quale l'istante,

dopo il deposito delle memorie di controparte, avrebbe fatto rinuncia. Difatti, la presentazione della nuova istanza, a due giorni dal ritiro della precedente, è avvenuta comunque entro il previsto termine di tre mesi dalla data del verbale di mancato accordo. Oltre a ciò, il deposito a fascicolo di un ulteriore reclamo non presente nel pregresso procedimento risulta compatibile con il motivo della rinuncia “Ho presentato l’istanza per errore o con dati errati”. Viene altresì respinta l’eccezione di improcedibilità mossa da Wind sul presupposto secondo cui le richieste relative al WebCube non sono riconducibili, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal “Regolamento Indennizzi”. Sarà infatti l’intestato Corecom, nel corso del presente provvedimento, a valutare la sussistenza o meno dei presupposti per un ricorso all’applicazione in via analogica degli indennizzi previsti dalla normativa regolamentare. Tanto premesso, le richieste di parte istante di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente come nel seguito. L’istante lamenta il mancato sblocco del terminale Webcube “per utilizzo con altro operatore” che aveva richiesto a Wind con PEC del 15 marzo 2023 e sollecitato, in mancanza di risposta, il successivo 13 settembre. Oltre ai citati reclami, a supporto della propria posizione ha prodotto il modulo sottoscritto in data 13/10/2018 per l’attivazione dell’offerta “ALL-IN Smart VR 30 Mesi -Super Internet 60 GB” con piano tariffario “SuperWeb New” ed il relativo “Regolamento di Servizio Operator Lock e USIM Lock”. Sul punto, l’operatore ha precisato che la SIM era stata disattivata in data 28/01/2023 su richiesta del cliente e che, rispetto alla PEC del 15 marzo, “l’ufficio preposto riscontrava che l’IMEI associato al Web Cube risultava essere ‘non operator lock’ (ovvero senza blocco IMEI e utilizzabile con la SIM di altri gestori). L’imei del Webcube utilizzato da parte istante non risultava tra quelli bloccati con l’operator lock; pertanto, per utilizzare il dispositivo con la sim di altro operatore non era necessario alcun codice di sblocco. I modelli di Webcube HUAWEI aventi imei con seriale iniziale 8XXXXX***** non risultano, infatti, più bloccati con l’operator lock come da schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta. Si procedeva, pertanto, ad annullare la richiesta di sblocco ... E’ evidente che, qualora, avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti WIND XXX”. Per completezza, si riporta l’estratto del db dell’operatore inserito in memoria: “WebCube4 (E8378Ws-210) – 8XXXXX– Yes H3G e WIND Giugno 2017. Da Agosto ’17 No Op Lock”. Data l’assenza di repliche e contestazioni dell’istante su tale ricostruzione, e considerato che era stato egli stesso a chiedere la disattivazione della sim, così rinunciando al servizio dati sino ad allora fornito dall’operatore convenuto, la richiesta di indennizzo per l’impossibilità di fruire del servizio di un operatore terzo (punto a) non può essere accolta. Viene invece accolta la richiesta di indennizzo di cui al punto b). In punto di reclami, l’operatore ha ritenuto di evidenziare che, sia in merito al reclamo del 15/03/2023, sia in merito al reclamo del 13/09/2023, non era tenuto a fornire alcuna risposta, in quanto l’utenza era già cessata per richiesta dell’istante. Tale eccezione, tuttavia, non può ritenersi fondata giacché l’istante contattava l’operatore per ottenere un servizio che questi si era impegnato a compiere entro un termine minimo, servizio rispetto al quale il cliente continuava ad avere un interesse diretto, concreto ed attuale anche dopo la disattivazione della sim, proprio perché legato al libero utilizzo del terminale. In base a tanto, considerato il mancato riscontro alla prima comunicazione e la non esaustività di quello di settembre 2023, l’operatore liquiderà all’istante l’indennizzo di cui all’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura massima di euro 300,00, (essendo trascorsi 277 giorni dal 30 aprile 2023, primo giorno successivo al termine di 45 giorni per la risposta, all’1 febbraio 2024, data dell’udienza di conciliazione). All’importo di euro 300,00 l’operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 26/03/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a liquidare, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, il seguente importo: I. euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Wind XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI