



DELIBERA N. 22 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Wind Tre XXX (GU14/614420/2023).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 24 settembre 2024;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza protocollo numero 159554 del 14 giugno 2023 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Wind Tre XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 28 luglio 2023, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 28 settembre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 28 settembre 2023;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il mancata esecuzione del trasloco dell'utenza fissa numero 0731-20XXXX.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) L'utenza fissa numero 0731-20XXXX veniva attivata a seguito di Number Portability da altro gestore l'1 dicembre 2019 con piano tariffario “WIND Internet100” in accesso Fibra FTTC, con l'abbinamento di un modem venduto a rate e di una SIM dati gratuita;
- b) il 9 luglio 2021, l'istante chiedeva il trasloco dei servizi voce e fibra relativa all'utenza fissa suddetta, presso nuova abitazione sita in Via XXX – XXX (AN);
- c) il suddetto trasloco non è mai avvenuto pur avendo inoltrato continui solleciti telefonici e numerosi reclami scritti via pec e pur avendo lo stesso, pagato fatture per un trasloco mai ottenuto;
- d) il 5 novembre 2021 l'istante inviava tramite legale di fiducia, una pec di diffida di adempimento per attivare la linea telefonica e internet completa di fibra presso la nuova abitazione, diffida che è stata reiterata il 10 novembre via pec
- e) in virtù del protrarsi del disservizio, il 19 dicembre 2021, inviava richiesta di disdetta per giusta causa richiedendo la restituzione dei canoni addebitati dalla richiesta di trasloco;
- f) l'8 marzo 2022 inviava richiesta di disdetta anche per la SIM dati e il 25 marzo 2022 comunicava il reso del modem;
- g) l'operatore Wind, oltre a non fornire alcun riscontro ai reclami, ha continuato in modo illegittimo ad emettere fatture per un servizio non erogato ed ha preteso il pagamento delle stesse cedendo il credito ad una società terza;

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione costi;
- 2) rimborso delle fatture corrisposte durante il periodo del disservizio (dal 9 luglio 2021 al 19 dicembre 2021);
- 3) indennizzo per il mancato trasloco dei servizi voce e fibra con maggiorazione di 1/3 a decorrere ai 90 giorni successivi dalla richiesta fino alla chiusura del contratto del 18.01.2022;
- 4) indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## **La posizione dell'operatore**

Wind Tre XXX con memoria depositata nei termini di legge contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Preliminarmente l'operatore intende rilevare come il comportamento posto in essere dall'istante sia contrario a correttezza e buona fede ed integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto.

Deduce, infatti, che l'istante ha inviato circa 50 pec in meno di sette mesi oltre a numerosissime chiamate al servizio clienti della convenuta. Sotto questo profilo eccede che il reale fine dei reclami non sia stata l'effettiva tutela del proprio diritto (ossia l'espletamento della richiesta del trasloco), bensì il tentativo di ottenere indennizzi per la mancata risposta ai reclami nonché eventuali risarcimenti dei danni. La duplicazione dei solleciti di gestione del trasloco chiesto è evidentemente contraria ai principi di buona fede e di efficienza della procedura anche perché contenenti richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Secondo l'operatore da tale illegittimo comportamento deriva l'illegittimità della relativa domanda e il rigetto della stessa perché richieste pretestuose non possono generare la corresponsione di indennizzi.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) a seguito della richiesta di trasloco della linea 073120XXXX, del 9 luglio 2021, il gestore avviava il processo secondo i termini dell'art. 2.1, della Carta dei Servizi che, con riferimento al servizio di telefonia fissa, impegna l'operatore ad attivare il servizio presso altra abitazione entro il termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente;
- b) il mancato trasloco è dipeso da cause non imputabili al gestore telefonico ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi;
- c) risulta, infatti, che l'ordine di attivazione trasloco è stato temporaneamente sospeso da TIM (gestore Wholesale) in attesa che sulla centrale di attestazione del cliente, venissero rese disponibili delle risorse;
- d) che tale causa non imputabile a Wind veniva comunicata il 30 settembre 2021 al cliente mediante contatto telefonico al numero mobile 33953XXXX;
- e) che il 4 novembre 2021 e l'8 novembre 2021 un tecnico Wind informava il cliente che per il completamento del trasloco della sua linea erano necessari lavori di ampliamento della rete nella zona di appartenenza e che era necessario attendere il termine dei lavori previsti per il giorno 15 dicembre 2021;
- f) che l'ordine di attivazione trasloco è rimasto in stato "accordato per nuova lottizzazione", fino a che poi l'istante non ha rinunciato all'attivazione, come si evince dai print delle schermate del portale TIM;
- g) che il gestore Wind a seguito dei plurimi solleciti inviati dall'istante eseguiva puntuali verifiche sul portale del gestore Wholesale TIM come si evince dal print del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta;

- h) che il 24 agosto 2021, Wind presentava nuova segnalazione di sollecito trasloco al gestore Wholesale TIM che andava però in KO con la clausola “KO - accodamento per nuova lottizzazione”;
- i) che il 30 settembre 2021, il cliente tramite contatto telefonico al numero mobile 339 – 53XXXX veniva informato dal servizio clienti Wind che il processo di trasloco era stato temporaneamente sospeso da TIM, in attesa che sulla centrale di attestazione del cliente, venissero rese disponibili delle risorse;
- j) che l’8 novembre 2021, l’istante veniva aggiornato dal tecnico che per il completamento del trasloco della sua linea erano necessari lavori di ampliamento della rete nella zona di appartenenza e che era necessario attendere il termine dei lavori previsto per il giorno 15 dicembre 2021;
- k) che in caso di KO di attivazione non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore;
- l) che il 19 dicembre 2021, l’istante inviava richiesta di recesso tramite il proprio legale di fiducia;
- m) che il reclamo veniva accolto e si provvedeva ad inoltrare la richiesta di annullamento trasloco all’ente competente e ad avviare il processo di disattivazione del contratto;
- n) che il 10 gennaio 2022, veniva definitivamente annullato il processo di trasloco e il 3 febbraio successivo la disdetta veniva espletata ed il contratto veniva cessato;
- o) che in un’ottica di Customer Orientation il gestore si adoperava a riconoscere all’istante, con gestione ordinaria, lo storno dei canoni dell’utenza fissa per un importo complessivo di euro 86,00 (ottantasei/00), lasciando a carico dell’istante le rate del modem, nonché lo storno dei canoni relativi alla SIM dati, benché non oggetto della presente doglianza per un totale di euro 87,85 (ottantasette/85);
- p) che i suddetti importi, per un totale di euro 173,85 (centosettantatré/85) venivano erogati tramite emissione di nota di credito ed a compensazione dell’insoluto aperto pari ad euro 249,42 (duecentoquarantanove/42);
- q) a dimostrazione della buona fede e correttezza dell’operato Wind riconosceva all’istante un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00), per la mancata risposta al reclamo erogato in data 10 agosto 2023, tramite bonifico bancario sulle coordinate intestate all’istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l’eccepito “abuso di diritto” sostenuto dall’operatore Wind nella memoria di costituzione, secondo il quale la frequenza e la sistematicità delle richieste avanzate dall’istante e dei reclami inviati sono stati esercitati per fini secondari a quello dell’effettiva tutela del proprio diritto, non trova accoglimento nella fattispecie del caso in esame. Nei fatti le risposte ai reclami depositate agli atti riportano motivazioni generiche e non puntuali circa il disservizio reclamato dall’istante e cioè circa i motivi del ritardo nel trasloco con mancanza da parte dell’operatore dell’assolvimento degli oneri informativi a lui spettanti.

Ne consegue che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Prima di entrare nel merito della questione che attiene al disservizio del mancato trasloco dell'utenza fissa numero 0731-20XXXX, oggetto del procedimento, si osserva, che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere effettivamente quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa (voce + internet) a mezzo modulo rimesso con pec il 9 luglio 2021 all'indirizzo di Via XXX – XXX (AN). La richiesta veniva accolta e il processo di trasloco avviato. Dall'esame della documentazione in atti si evince, altresì, che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 90 gg. dalla richiesta, come previsto dall'art. 12 delle Condizioni generali di contratto, cioè entro il 7 ottobre 2021, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica. Il trasloco, peraltro, non è mai andato a buon fine e l'utenza in questione veniva cessata dall'utente con richiesta del 19 dicembre 2021. Nella fattispecie del caso in esame spettava, dunque, all'operatore provare di aver posto in esame tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti e di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Wind Tre adduce che il mancato trasloco entro i 90 giorni dalla richiesta è stato causato da problematiche tecniche, ovvero a causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco (Art. 12.2 delle Condizioni generali di contratto).

Ritiene, inoltre, di aver agito correttamente avendo dato riscontro alla detta impossibilità con risposte ai reclami sia scritti che telefonici nonché produce agli atti anche i print del sistema di Customer Relationship Management (CRM).

Quindi dalla documentazione in atti si evince che l'operatore ha dato riscontro ai reclami scritti, ma le comunicazioni de quibus – stante la genericità sopra rilevata – non possono essere ritenute di esonero di responsabilità del disservizio in capo al gestore non riportando le indicazioni della problematica tecnica occorsa, bensì un semplice riferimento alla data e al numero identificativo della segnalazione con la rassicurazione che il gestore avrebbe effettuato le opportune verifiche. Tutti i riscontri scritti riportano la dicitura che "gli addebiti ricevuti sono congrui con l'offerta risultante configurata e scelta, pertanto, non è possibile accogliere la tua richiesta di reclamo".

Quanto ai print del sistema del Customer Relationship Management (CRM) eseguite sul portale del gestore Wholesale TIM depositati in atti, risulta evidente che sono semplici verifiche ed informative che il gestore Wind ha eseguito sul portale del gestore Wholesale TIM e conseguentemente non sono comunicazioni o informative delle problematiche tecniche nei confronti dell'utente. Circa invece gli altri print riportati in memoria, solo due contengono i contatti telefonici all'utente: quello del 4 novembre 2021 con cui il Servizio Clienti comunica all'utente che il trasloco è in stato di accodamento e che è stato nuovamente sollecitato e quello del 9 novembre con cui il gestore comunica all'utente gli aggiornamenti tecnici e aggiornamenti sulle tempistiche del trasloco previsto per la data del 15 dicembre 2021. Nei fatti l'utente, dopo aver atteso la data del 15 dicembre 2021, comunicata come data prevista di trasloco, non avendo ottenuto il servizio richiesto e più volte sollecitato, ha inviato il 19 dicembre 2021, pec di recesso dal contratto linea telefonica e internet per inadempimento dell'operatore. Ne consegue che la richiesta sub 3) di indennizzo per il ritardato trasloco dei servizi voce e fibra con maggiorazione di 1/3 viene accolta a decorrere dal 90° giorno successivo alla data in cui si sarebbe dovuto completare il trasloco (8 ottobre 2021) fino alla richiesta di recesso dal contratto del 19 dicembre 2021, per un numero complessivo di 73 giorni. Posto tali premesse si ritiene di poter liquidare l'indennizzo di euro 1.277,50 (milleduecentosettantasette/50) così calcolato: 7,50 euro pro die, per due (2) servizi, oltre alla maggiorazione di 1/3 per il servizio fornito su banda ultra larga.

In relazione al punto sub 4) cioè in relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si dichiara cessata la materia del contendere avendo il gestore liquidato l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00), come indennizzo unitario indipendentemente dal numero dei reclami inviati, con nota di credito numero 55230007XXXX, erogata tramite bonifico bancario sulle coordinate intestate all'istante il 10 agosto 2023.

Si evidenzia, inoltre, che in ottica di Customer Orientation il gestore si è già adoperato a riconoscere all'istante, con gestione ordinaria, lo storno dei canoni dell'utenza fissa per un importo complessivo di euro 86,00 (ottantasei/00), nonché lo storno dei canoni relativi alla SIM dati, benché non oggetto della presente doglianza, per un totale di euro 87,85 (ottantasette/85). Tali importi per un totale complessivo di euro 173,85 (centosettantatre/85), sono stati erogati tramite nota di credito numero 55230006XXXX e nota di credito numero 55230006XXXX e portati in compensazione dell'insoluto ad oggi maturato, lasciando a carico dell'istante le rate residue del modem e i costi di cessazione. Considerando che la cessazione contrattuale è avvenuta per cause imputabili all'operatore per un trasloco mai avvenuto, la presente Autorità ritiene di accogliere la richiesta sub 1) stornando anche i costi di cessazione non dovuti e il pagamento delle rate residue del modem essendo lo stesso stato restituito all'operatore dopo la chiusura del contratto (v. comunicazione pec del 25 marzo 2022). Con conseguente obbligo del gestore di ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione costi e ripulire la posizione amministrativa – contabile dell'utente. La richiesta di cui al punto sub 2) di rimborsare le fatture corrisposte dopo la richiesta del trasloco va accolta per non essere stato erogato alcun servizio limitatamente alle sole fatture pagate e non dovute e più precisamente, relativamente alla fattura numero W212326XXXX del 12 agosto 2021, fattura numero W212636XXXX del 12 settembre 2021 e fattura numero W212945XXXX del 12 ottobre 2021 per gli importi ivi indicati, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa – contabile.

Tutto ciò premesso

## **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra XXX / Wind Tre XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 14 giugno 2023 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.277,50 (milleduecentosettantasette/50), come indennizzo per il ritardato trasloco dei servizi voce e fibra a norma dell'Articolo 4, commi 1 e 2 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- stornare i costi di cessazione non dovuti nonché le rate residue del modem in quanto riconsegnato;
- rimborsare in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico la fattura numero W212326XXXX, del 12 agosto 2021, la fattura numero W212636XXXX, del 12 settembre 2021 e la fattura numero W212945XXXX, del 12 ottobre 2021, per gli importi ivi indicati, con conseguente ricalcolo della posizione amministrativa – contabile;
- ripulire la posizione amministrativa – contabile dell'utente con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi.

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Gucci)