

## **DETERMINA 41 Fascicolo n. GU14/691704/2024**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)**

#### **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. 194/23/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

**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;

**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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 13/07/2024 acquisita con protocollo n. 0193923 del 13/07/2024;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta l’erogazione discontinua del servizio, la mancata lavorazione del recesso, nonché l’omessa risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“la linea, contrattualizzata il 7.12.2023, non ha mai funzionato tanto che il 23.12.2023 la cliente invia[va] disdetta a mezzo pec, ma continua[va] a ricevere fatture e solleciti di pagamento”.*

In data 8 luglio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al Corecom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- la “chiusura linea”;
- lo “storno”;
- l’“indennizzo per malfunzionamento linea e per mancata risposta al reclamo”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

In data 27 settembre 2024, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, di documenti allegati, nonché di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, precisando che la numerazione interessata dalla controversia è la n. 0583 08xxxx. In relazione all’utenza predetta ha evidenziato che:

- *“in data 18/11/2023 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 160974857xxxx (All. 1) per l’attivazione su una nuova linea telefonica dell’offerta commerciale “Super Internet Casa 5G” con antenna e modem in vendita abbinata”;*
- *“l’offerta è composta da un numero fisso ed una sim dati inserita nell’antenna necessaria per il suo funzionamento avente n. 380106xxxx”.*
- *“Risaliva sui sistemi del gestore l’ordine di attivazione della linea n. 058308xxxx che si completava correttamente, nel rispetto delle tempistiche riportate nelle Condizioni Generali*

*di contratto, in data 11/12/2023, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”.*

In merito alla “vicenda contrattuale”, l’operatore ha ritenuto “opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre [ha] conferma[to] di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale”.

Il gestore ha, quindi, rilevato che:

- *“unicamente in data 23/12/2023 parte istante, tramite contatto telefonico al servizio clienti del Gestore, segnalava dei possibili malfunzionamenti sulla linea oggetto di doglianza”.*
- *“dalle puntuali verifiche effettuate, apriva una pratica tecnica con casuale “no browsing/no routing” identificata con numero RATT id 1-61312779xxxx che veniva restituita nelle tempistiche previste dalla propria Carta dei Servizi (All. 2) in data 27/12/2023 con esito positivo degli accertamenti eseguiti, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”.*
- *“In tema di irregolare funzionamento del servizio preme rilevare come la Carta dei Servizi Wind Tre all’art. 9 dispone che “Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività”.*
- *“il diritto dell’istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato”.*

Con riferimento alla contestazione circa la mancata lavorazione della disdetta, l’operatore ha evidenziato che, nello stesso giorno della segnalazione, “in data 23/12/2023, perveniva [a Wind Tre] una PEC con la quale la parte istante chiedeva la disattivazione contrattuale senza pagare alcun costo di recesso. La richiesta veniva considerata non evadibile, in quanto non vi erano i presupposti per una gestione senza costi. Veniva pertanto fornito riscontro scritto in data 13/02/2024 come di seguito riportato: (...)”.

Dalla schermata inserita nel testo dall’operatore si evince la “Ricevuta di avvenuta consegna” in “13/02/2024” della PEC inviata all’utente ad oggetto “Contestazione non evadibile”. Con riferimento al “Codice Cliente: P103665xxxx”. La schermata riporta il testo della PEC:

*“Gentile XXX,*

*in riferimento alla tua segnalazione del 23/12/2023, identificata con numero 159767xxxx e relativa al numero 058308xxxx ti comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali emerso che la richiesta non compatibile con l’offerta sottoscritta.*

*Pertanto non possibile accogliere la tua richiesta.*

*Per gestire la tua linea in ogni momento, accedi o registrati alla nostra AREA CLIENTI WINDTRE e scarica l’APP dal link <https://www.windtre.it/guida-apoi>. Cordiali saluti.*

*Servizio Clienti WINDTRE”*

L’operatore Wind Tre ha dedotto sul punto che “[la] parte istante non reiterava la richiesta di cessazione a dimostrazione di uno scarso interesse dell’utente circa la volontà di disdire la linea oggetto di doglianza”.

La società Wind Tre ha, inoltre, sottolineato che:

- “[a] dimostrazione della propria buona fede e nei fatti di cui è causa, la scrivente specifica in propria difesa che, non solo la signora XXX non inviava ulteriore richiesta di recesso ma, anzi, continuava ad utilizzare regolarmente il servizio come dimostrato dal dettaglio del traffico (All. 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9) estrapolato dai propri sistemi in ottemperanza e nel rispetto del Codice della Privacy”.
- “In data 12/02/2024 veniva segnalato alla convenuta un nuovo possibile disservizio della linea. Dalle puntuali verifiche effettuate, veniva aperta una pratica tecnica con casuale “cadute di connessione” identificata con numero RATT id I-61728131xxxx che veniva chiuso in data 26/02/2024 con esito positivo degli accertamenti eseguiti dalle cui note si evinceva: “test fonìa e dati ok /FWA Riconfigurazione Antenna”, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”
- “In data 20/02/2024 perveniva alla convenuta dal legale dell’istante una PEC di disdetta, che però veniva respinta in quanto priva di delega/procura e copia del documento d’identità. (...) ne inviava comunicazione via PEC all’indirizzo xxx@pecordineavvocatipisa.it”.
- “Nessuna ulteriore segnalazione o richiesta conforme di disdetta giungeva alla scrivente società in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non in data 03/06/2024 con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del Procedimento protocollo n. 683831/UG/2024 conclusosi con un verbale di mancato accordo del 08/07/2024”.

Inoltre, la società Wind Tre ha ritenuto opportuno “rilevare come nelle more del suddetto procedimento (...) si fosse attivata nuovamente con la propria assistenza tecnica ad effettuare in ottica di caring una verifica sul servizio utilizzato dalla signora XXX, la stessa rifiutava ogni tipo di intervento”. L’operatore ha aggiunto che, in “fase di udienza di Conciliazione il Gestore, sebbene il servizio offerto veniva utilizzato come dimostrato dal dettaglio del traffico allegato alla presente memoria, per mero spirito conciliativo proponeva la disattivazione della linea oggetto di doglianza in esenzione spese (allo stato attuale ancora attiva sui sistemi Wind Tre), nonché lo storno della fatturazione emessa ma, la parte istante rifiutava qualsivoglia proposta”.

Il gestore ha chiesto che, “in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Inoltre, ha messo in evidenza che “non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità anche in riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Anche in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre richiamare infatti la Delibera AGCom n. 24/23/CIR: “(...) la richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell’istatario della linea telefonica (...)”.

Ha ribadito, quindi, che “non si può ravvisare alcuna responsabilità della convenuta”.

Con riferimento posizione contabile, l’operatore ha sottolineato che “l’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 164,07 come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”

Infine, l’operatore ha insistito affinché l’istanza venga, in rito, “dichiara[ta] inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

### **3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore.**

In data 29 settembre 2024, la parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, ha depositato una nota di replica, con la quale ha dedotto che risulta “[p]acifico (...) la circostanza, ammessa anche dall’Operatore in memoria, che in data 23.12.2023 la cliente ebbe ad inviare all’Operatore una PEC con richiesta di disdetta”.

Inoltre l’istante ha ribadito che:

- “è pacifico, per stessa ammissione dell’Operatore, che tale disdetta non venne lavorata e l’Operatore continuò a fatturare”. Sul punto ha ribadito che a “nulla rileva la circostanza che la cliente abbia continuato in qualche modo ad usare il servizio, in quanto la richiesta di disdetta non è mai stata revocata, ma anzi ribadita in data 20.02.2024 da legale della cliente, stante l’inadempimento dell’Operatore alla prima disdetta. pertanto l’insoluto andrà integralmente stornato e andrà rimborsato quanto indebitamente pagato”;
- “la risposta prodotta dall’Operatore in allegato alla memoria, non è da intendersi una risposta al reclamo PEC del 20.02.2024, in quanto non è assolutamente entrata nel merito del problema, ma ha solo lamentato la mancata produzione di procura”.

L’utente, per il tramite del legale, ha, in ultimo, ribadito che “andrà indennizzata la mancata risposta al reclamo nella misura massima prevista dalla Delibera AGCOM”.

Successivamente, l’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha risposto alla replica dell’istante mediante il deposito di controdeduzioni. Nella predetta nota del 17 ottobre 2024, la società Wind Tre, “confermando quanto già rappresentato nei propri scritti difensivi, [ha] ribadi[to] come la disattivazione senza costi richiesta da parte istante in data 23/12/2023 non fosse evadibile poiché non vi erano i presupposti per poter procedere in esenzione spese”. L’operatore ha, altresì, aggiunto che “l’istante non solo non reiterava la richiesta nell’immediato ma, come dimostrato dal tabulato del traffico allegato alla memoria, continuava ad utilizzare il servizio tant’è che a febbraio 2024 segnalava un malfunzionamento a dimostrazione dello scarso interesse alla disattivazione della linea”.

Con riferimento al reclamo ha precisato “inoltre come la risposta al reclamo fosse assolutamente conforme. Proprio per la mancanza di delega/procura non era possibile entrare nel merito del problema. Si richiama a riguardo proprio una Delibera dell’AGCom emessa nei confronti di un istante rappresentato dallo stesso delegato mandatario del presente procedimento. La Delibera AGCom n. 24/23/CIR: “(...) la richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell’istituzionario della linea telefonica (...)”.

L’operatore ha concluso sostenendo di non ravvisare, “pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* la richiesta dell’istante *sub i)* non può essere accolta. Se per “chiusura linea” deve intendersi la cessazione del contratto, trattasi di atto dispositivo delle parti che rientra nella libera gestione dell’attività negoziale e, in quanto tale, è rimesso esclusivamente all’attività della parte che invierà disdetta/recesso nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Contrattuali cui ha aderito all’atto della sottoscrizione del contratto.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* saranno prese in esame congiuntamente e, in un’ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alle questioni da esaminare. Inoltre, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza

dell'azione amministrativa, saranno esaminate con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incetra sulla discontinua fruizione del servizio di connettività ad internet sull'utenza n. 0583 08xxxx, sulla omessa risposta al reclamo e sulla mancata lavorazione del recesso.

La domanda *sub ii)* d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di connettività ad internet sull'utenza n. 0583 08xxxx, può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

*In primis*, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, parte istante ha contestato di non aver mai fruito correttamente del servizio erogato dall'operatore, fin dall'attivazione. Ha rappresentato, infatti, che *"la linea, contrattualizzata il 7.12.2023, non ha mai funzionato tanto che il 23.12.2023 la cliente invia disdetta a mezzo pec"*.

Sul punto l'operatore ha dedotto di aver gestito le segnalazioni ricevute.

In particolare, deve evidenziarsi che si individuano, dagli atti del procedimento, le segnalazioni del 23 dicembre 2023 e del 12 febbraio 2024 concernenti il servizio di connettività ad internet.

Riguardo al primo *ticket*, l'operatore rappresenta di aver risolto il disservizio in data 27 dicembre 2023, come segue: *"in data 23/12/2023 parte istante, tramite contatto telefonico al servizio clienti del Gestore, segnalava dei possibili malfunzionamenti sulla linea oggetto di doglianza"* e che *"dalle puntuali verifiche effettuate, apriva una pratica tecnica con casuale "no browsing/no routing" identificata con numero RATT id 1-61312779xxxx che veniva restituita nelle tempistiche previste dalla propria Carta dei Servizi (All. 2) in data 27/12/2023 con esito positivo degli accertamenti eseguiti, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM)"*.

Riguardo alla seconda segnalazione ha, invece, il gestore ha dedotto che, *"[i]n data 12/02/2024, veniva segnalato (...) un nuovo possibile disservizio della linea. Dalle puntuali verifiche effettuate, veniva aperta una pratica tecnica con casuale "cadute di connessione" identificata con numero RATT id 1-61728131xxxx che veniva chiusa in data 26/02/2024"*.

Al riguardo si rappresenta che la società convenuta, a fronte di quanto lamentato dall'utente, ha depositato il dettaglio del traffico gennaio - luglio 2024. Di converso, l'istante non ha allegato ulteriori segnalazioni, oltre ai sopracitati reclami.

Dunque, per il periodo 23 dicembre 2023 – 1° gennaio 2024, non risulta, in atti, documentazione da parte dell'operatore sufficiente ad escludere la propria responsabilità. Si precisa che, con riferimento a dicembre, l'operatore non ha depositato alcuna documentazione e che, in relazione alla giornata del 1° gennaio 2024, dal tabulato allegato, si evincono numerose connessioni, alcune delle quali di brevissima durata.

Invece, per il periodo 12 – 26 febbraio 2024, si evidenzia che il disservizio è stato ammesso dall'operatore medesimo, e che l'istante, in presenza del traffico depositato, non ha allegato puntuali segnalazioni successive alla data addotta dal gestore come risoluzione della problematica, prestando quindi acquiescenza sulla ricostruzione della vicenda come fornita.

Quindi, per i periodi suddetti, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell'operatore Wind Tre, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità all'erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per i periodi suddetti di discontinua erogazione del servizio di connessione ad internet sull'utenza n. 0583 08xxxx, per il numero complessivamente considerato di giorni 25, è pari ad euro 75,00 (settancinque/00).

Viceversa, si precisa che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, “non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze” (ex plurimis Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR). Ciò posto non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* relativa allo storno della fatturazione interessata dagli intervalli temporali del disservizio anzidetto.

Di contro, la domanda *sub ii)* per la mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione delle due comunicazioni di reclamo/disdetta ricevute nelle date del 23 dicembre 2023 e 20 febbraio 2024.

Innanzitutto occorre precisare, con riferimento alla comunicazione via PEC del 23 dicembre 2023, che l'operatore ha dedotto di aver risposto, respingendo la richiesta, nei termini previsti

contrattualmente mediante posta certificata. Di contro l'istante, ha lamentato la mancata evasione del recesso suindicato e del successivo trasmesso per il tramite del legale, con PEC del 20 febbraio 2024. Sul punto l'operatore ha dedotto che, “[i]n data 20/02/2024 perveniva alla convenuta dal legale dell'istante una PEC di disdetta, che però veniva respinta in quanto priva di delega/procura e copia del documento d'identità. (...) ne inviava comunicazione via PEC all'indirizzo xxx@pecordineavvocatipisa.it”.

Con propria replica, l'utente ha ulteriormente ribadito la richiesta d'indennizzo in ragione della mancata gestione delle comunicazioni sopracitate, in quanto il gestore non avrebbe provveduto alla lavorazione del recesso. L'istante ha precisato, in particolare, la non esaustività della risposta del 20 febbraio 2024 dell'operatore mediante la mera richiesta della procura dell'avvocato. Con riferimento a ciò, al di là dell'elemento contestato in replica dall'istante, deve ritenersi che la comunicazione è stata riscontrata dall'operatore, trattandosi, a maggior ragione, nel caso di specie, di una richiesta di recesso, che non poteva essere evasa senza idonea documentazione attestante la volontà del cliente.

Con riferimento alla prima risposta dell'operatore del 13 febbraio 2024, documentata in atti, deve rilevarsi che la scadenza dei 45 giorni previsti contrattualmente per la risposta al reclamo del 23 dicembre 2024 sarebbe avvenuta il 6 febbraio 2024. Ad ogni buon conto, con la PEC inviata all'utente ad oggetto “Contestazione non evadibile”, veniva testualmente comunicato quanto segue:

*“Gentile XXX,*

*in riferimento alla tua segnalazione del 23/12/2023, identificata con numero 159767xxxx e relativa al numero 058308xxxx ti comuniciamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali emerso che la richiesta non compatibile con l'offerta sottoscritta.*

*Pertanto non possibile accogliere la tua richiesta.*

*Per gestire la tua linea in ogni momento, accedi o registrati alla nostra AREA CLIENTI WINDTRE e scarica l'APP dal link <https://www.windtre.it/guida-apoi>. Cordiali saluti.*

*Servizio Clienti WINDTRE”.*

Orbene, prendendo in esame il testo della risposta, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inadeguata a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Nel caso di specie, infatti, attesa la contestazione dell'utente circa la mancata lavorazione del recesso, inoltrata due volte, si evidenzia che la predetta comunicazione del 13 febbraio 2024 non spiega esaurientemente le ragioni del mancato accoglimento della richiesta di recesso in esenzione spese, in quanto si limita ad indicare “di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali emerso che la richiesta non [è] compatibile con l'offerta sottoscritta”. Si rileva che non risulta specificata in alcun modo la caratteristica dell'offerta ritenuta il motivo del rigetto della domanda di recesso in esenzione spese.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 6 febbraio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 23 dicembre 2023 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 8 luglio 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla misura massima di euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura di euro 2,50 *pro die* per i 153 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Viceversa, la domanda di storno *sub ii)* di storno/rimborso della fatturazione non può essere accolta sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso, in quanto la domanda in questione è collegata alla diffida ad adempiere rivolta all'operatore convenuto il quale, da parte sua, ha eccepito nei propri scritti difensivi di non aver ricevuto una richiesta completa di recesso da parte dell'utente. Sul punto si rileva, altresì, che l'istante non ha dato seguito alla richiesta d'integrazione della documentazione, allegando la procura del legale di fiducia quale elemento indispensabile per la lavorazione di una domanda di recesso.

### **DETERMINA**

- Wind Tre S.p.A. (Very mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/07/2024, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 75,00 (settancinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di connessione ad internet sull'utenza n. 0583 08xxxx;
- La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 dirigente  
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)