

DELIBERA 041/2024/CRL/UD del 01/03/2024
O. Q_{xxx} / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/521915/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/03/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di O. Qxxx del 04/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145052 del 04/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Qxxx O., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver attivato, in data 12.2.20, un contratto ad € 26,99 mensili. A seguito di chiamate a numeri a pagamento vedeva addebitarsi, con fattura n.W2114150830, l'importo di € 2.180,26. Considerato l'ingente valore della bolletta, l'istante lamentava l'omessa comunicazione da parte dell'operatore del superamento dell'importo previsto nel contratto stipulato, nonché il mancato riconoscimento, considerata l'assenza di informazione al riguardo, della possibilità di effettuare un pagamento rateale dell'importo in questione. E' così che, senza comunicazione alcuna, in data 26.11.21, il gestore provvedeva all'interruzione amministrativa dei servizi, nonostante il canone mensile venisse regolarmente pagato. Inoltre, con l'interruzione dei servizi per morosità non veniva chiusa la sim associata al contratto e pertanto, si continuavano a generare insoluti. L'istante in ogni caso, a fronte della contestata posizione debitoria, versava ad oggi € 600,00. L'utente chiedeva quindi: "Storni indennizzi per i fatti in narrativa".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare: addebiti in fattura, cessazione dell'utenza fissa per morosità e contestazione fatture relative alla sim dati. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie...È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte...Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è

opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 14/02/2020 veniva attivato su richiesta dell'istante, tramite canale di vendita virtuale e-commerce, il Contratto Consumer n.xxxxxx sulla numerazione fissa xxxxxx in accesso Fibra FTTC con modem in vendita rateizzata, veniva inviata email di conferma attivazione dal servizio clienti WindTre all'istante...In data 20/02/2020 l'istante deliberatamente contattava l'assistenza clienti WindTre per richiedere la modifica del blocco permanente e per attivare il blocco selettivo delle chiamate Servizio Chiamate Plus sull'utenza xxxxxx e le venivano rilasciati PIN e stringa di attivazione. Vien da sé, pertanto, che l'istante era a conoscenza dell'avvenuta attivazione del servizio di conseguenza qualora non intervenga tempestivamente nella disattivazione, in autonomia o tramite richiesta al Servizio Clienti, non può poi dolersi dei successivi addebiti, avendo mancato di agire con la dovuta diligenza. In data 30/04/2021 il reparto del Controllo Credito WindTre rilevava volumi anomali di traffico sull'utenza dell'istante xxxxxx, in ottemperanza agli art. 16.3 in materia di LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI – GARANZIE all' art. 17. TRAFFICO ANOMALO delle Condizioni generali di Contratto veniva inviata una email all'istante informandola di tale traffico e richiedendo il pagamento di un acconto a titolo di garanzia, veniva inoltre comunicata l'attivazione del blocco permanente delle chiamate a sovrapprezzo e l'inibizione alle chiamate premium. In data 04/05/2021 a fronte della mancata ricezione del pagamento da parte dell'istante dell'acconto a titolo di garanzia richiesto l'utenza xxxxxx veniva sospesa per le chiamate in uscita. In data 22/05/2022 veniva emessa la fattura n. W2114150830 relativa al periodo di competenza 01/04/2021 - 30/04/2021 dell'importo di € 2180.26 contenente il traffico a pagamento verso direttrici per Servizi a sovrapprezzo effettuato volontariamente dall'istante di cui si riporta anche il dettaglio del traffico conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196) (doc. 3 fattura n. W2114150830; doc. 4 dettaglio traffico fattura n. W2114150830) In data 25/05/2021 il reparto del credito WindTre contattava l'istante con il quale concordava un piano di rientro per il pagamento della fattura W2114150830 di € 200 mensili in quanto l'istante era impossibilitata ad effettuare pagamenti superiori. L'istante però effettuava il pagamento di solo tre rate da € 200 in data 21/05/2021, 31/05/2021 e 19/07/2021. In data 21/09/2021 l'istante invia una mail al reparto credito WindTre dove richiedeva di poter sospendere i pagamenti del piano di rientro concordato. Tra il 21/09/2021 e novembre 2021 il Credito WindTre proverà a contattare l'istante numerose volte ma risulterà sempre irreperibile, in data 20/10/2021 veniva inviato anche sms informativo richiedendo di fornire un recapito per essere contattata. A fronte della persistente morosità e dell'irreperibilità dell'istante in data 03/11/2021 il Credito WindTre inviava una raccomandata a/r di preavviso risoluzione contrattuale la quale risultava resa al mittente per irreperibilità dello stesso (doc. 5 lettera di preavviso risoluzione). In data 15/11/2021 veniva inviato dal Credito WindTre un SMS nel quale veniva richiesto all'istante di contattare il servizio clienti WindTre Preme alla scrivente difesa rilevare che nessuna nuova comunicazione tramite pec, raccomandata o contatto al servizio clienti perveniva dall'istante alla convenuta né comunicava un nuovo recapito a cui inviare ulteriori comunicazioni. In data 26/11/2021 il contratto relativo n. 1489453056956 relativo all'utenza xxxxxx veniva cessato dal Credito per Superamento

Credit Limit...Destituite di fondamento appaiono infine le contestazioni relative alla sim dati xxxxxx: come già descritto nel paragrafo 1 questa sim relativa al Contratto n.1402933953606 veniva attivata in data 03/01/2018 sotto un'altra anagrafica intestata all'istante con codice cliente xxxxxx con offerta gratuita Promo Fibra in convergenza con il precedente contratto di linea fissa relativo sempre all'utenza xxxxxx cessato in data 21/01/2020 a seguito di migrazione verso altro operatore richiesta dall'istante. La sim è stata sempre gratuita come si evince anche dall'ultima fattura emessa in data 12/02/2020 relativa a questo contratto e dal print screen relativo all'estratto conto, nessun costo relativo a questa sim è stato mai addebitato all'istante da WindTre neanche successivamente al 21/01/2020 e fino cessazione avvenuta in data 22/01/2022 a seguito richiesta dell'istante pervenuta n data 23/12/2021 e gestita come da art 15.2 delle condizioni generali di contratto...Preme rilevare che l'istante non ha mai contestato o disconosciuto queste chiamate accettando inizialmente di pagare con la rateizzazione concordata, solo successivamente ha smesso di inviare le rate di pagamento concordate rendendosi del tutto irreperibile...La posizione contabile L'istante presenta un insoluto di sua competenza di € 1.800,17 Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante: -l'addebito da parte dell'operatore di traffico extra soglia per € 2.180,26, avvenuto senza che la stessa venisse previamente informata dell'anomalo ammontare del traffico, rispetto a quanto sino ad allora versato in ossequio al contratto stipulato, vale a dire € 26,99 mensili, -l'avvenuta interruzione amministrativa dell'utenza, senza preavviso alcuno, - l'omessa chiusura del sim associata all'offerta Casa&Life, -nonché la mancata risposta ai reclami. Eccepisce in risposta l'operatore, l'indeterminatezza delle avverse contestazioni e la carenza di prova a fondamento di quanto ex adverso richiesto. In particolare, il gestore evidenzia che sarebbe stato l'utente, tramite contatto telefonico presso il call center, a richiedere, in data 20.2.20, la modifica del blocco permanente delle chiamate, attivando il blocco selettivo del Servizio Chiamate Plus ed all'uopo, venivano rilasciati il pin e la stringa di attivazione. Per l'effetto, gli importi successivamente addebitati nella fattura in contestazione, risulterebbero a tutti gli effetti dovuti, avendo la stessa mancato di agire con la dovuta diligenza. Inoltre, ad ulteriore riprova della correttezza del proprio operato il gestore, in data 30.4.21, accertata la sussistenza di un traffico anomalo, si preoccupava di inviare all'odierna istante una mail, con la quale richiedeva il pagamento di € 500,00, a titolo di garanzia, comunicando al contempo, l'attivazione del blocco permanente delle chiamate e l'inibizione alle chiamate premium. Solo a seguito della mancata ricezione da parte dell'utente dell'acconto in garanzia l'operatore, in data 4.5.21, provvedeva a sospendere il servizio delle chiamate in uscita. In data 25.5.21, una volta emessa la fattura

dell'importo di € 2.180,26 per il periodo di traffico dal 1.4.21 al 30.4.21, il gestore provvedeva a contattare la cliente al fine di concordare con la stessa un piano di rientro, che veniva stabilito in € 200,00 da corrispondersi mensilmente. Ciò nonostante, l'utente avrebbe provveduto a pagare solo le prime tre rate inviando, in data 21.9.21, una mail con richiesta di poter interrompere il pagamento de quo. Pertanto, a dire dell'operatore, l'istante inizialmente, non avrebbe mai contestato o disconosciuto la corresponsione delle rate de quibus, accettando così di pagare le rate come concordate, successivamente invece, decideva di interrompere il pagamento, rendendosi poi irreperibile. L'operatore pertanto, in data 3.11.21, una volta inviata raccomandata A/R con preavviso di risoluzione contrattuale, con contestuale richiesta di saldo dell'importo di € 1.580,2, -che peraltro, veniva rimessa al mittente- del 26.11.21, disponeva la cessazione definitiva del contratto. In realtà, dall'analisi della documentazione agli atti, risulta che quanto allegato dall'operatore consiste esclusivamente in schermate riportanti le comunicazioni interne ai sistemi, non idonee, in quanto tali, a costituire una prova certa di quanto contro dedotto; il gestore inoltre, nelle proprie memorie, fa riferimento a delle mail od a raccomandate A/R che però, non vengono prodotte. Ben avrebbe potuto il medesimo, innanzi all'accertamento del traffico anomalo da parte della Sig.ra Quattrocchi, contattare la stessa a mezzo mail o pec e ben avrebbe dovuto, nel presente procedimento, fornire poi la prova della ricevuta di invio e di consegna e/o di accettazione di dette comunicazioni. Nulla di ciò è stato fatto dall'operatore. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova, semmai, grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la medesima rappresenta un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirle, in tempi rapidi, di provvedere al reperimento della documentazione da porre a fondamento delle

proprie eccezioni. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Wind Tre. Per l'effetto, si ritiene che l'interruzione amministrativa effettuata dall'operatore, non sia legittima e debba essere considerata lesiva degli interessi e diritti dell'utente. Ciò a maggior ragione, in considerazione del fatto che la decisione de quo, veniva assunta dal gestore, nonostante l'utente avesse sempre corrisposto il canone mensile di € 26,99. A tale proposito, Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n 6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto...Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza". Ancora, Agcom con la Delibera n.50/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.44/11/CIR e Agcom Delibera n.64/10/CIR; quest'ultima in particolare, chiarisce che: "Anche nell'ipotesi in cui la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta dall'operatore a fronte di una morosità dell'utente, il successivo comportamento dell'operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell'utente, impedendo così di fatto a quest'ultimo di provvedere al pagamento dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione". Ancora, Agcom con la Delibera n.92/10/CIR, osserva ulteriormente che: "...le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il

principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio". Deve inoltre essere precisato che l'istante, in data 21.9.21, è vero che faceva richiesta all'operatore di interrompere il pagamento delle rate, ma Wind Tre non sottolinea che detta richiesta doveva essere per l'interruzione solo "momentanea" ed infatti, l'istante così dichiara nella mail inviata: "Sono mortificata e dispiaciuta, ma al momento non posso bonificare nulla. E' possibile sospendere momentaneamente il rientro...?" Ciò significa che l'istante non si è mai rifiutata di corrispondere del tutto e definitivamente quanto intimato dal gestore e che, dall'altra parte, l'operatore ha deciso per la sospensione amministrativa del servizio, nonostante: -l'utente, avesse già corrisposto una parte delle rate concordate, vale a dire € 600,00, -la medesima avesse fatto richiesta di sospendere "solo temporaneamente, al massimo per sei mesi", la corresponsione delle rate di quibus e avesse anche richiesto, nelle more del pagamento, di procedere alla riattivazione del servizio, già sospeso per le chiamate in uscita in data 4.5.21 e mai riattivato, -la medesima non avesse, in ogni caso, mai interrotto il versamento del canone mensile di € 26,99. Tutto quanto sopra esposto e dedotto, si ritiene legittima la corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore a favore della Sig.ra Quattrocchi, per l'indebita cessazione amministrativa della linea, rispetto alla quale, interviene quanto disciplinato in materia, dall'art.5 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito espressamente che: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere il complessivo importo di € 1.402,50 per l'indebita cessazione amministrativa della linea, così meglio specificata: € 7,50 x giorni 187 dal 26.11.21, data in cui è avvenuta la cessazione amministrativa definitiva del contratto, al 4.5.22, data di deposito dell'istanza presso il Corecom. Discorso differente deve essere fatto in ordine all'importo di € 2.180,26 richiesto dall'operatore. La validità dello stesso, concluso tra le parti fuori dalla presente sede, non può essere oggetto di valutazione in questa sede. Per quanto riguarda la problematica inerente la sim, l'operatore asserisce di aver provveduto all'attivazione di detta sim in data 3.1.18 sotto differente anagrafica intestata all'istante, in convergenza con il precedente contratto di linea fissa ed inoltre, la sim de qua sarebbe sempre stata gratuita, dal momento che nessun importo veniva mai addebitato per la stessa. Effettivamente, agli atti non è possibile rilevare fattura alcuna per la quale venga richiesto il pagamento di un importo afferente la sim in questione. In ogni caso, l'operatore sarà tenuto a provvedere alla cessazione anche di detta sim, considerato che, come ammette lo stesso, sebbene l'anagrafica possa risultare essere diversa, l'intestatario è sempre la Sig.ra Quattrocchi. Stando a quanto dichiarato dall'odierna istante, nessuna risposta al reclamo veniva fornita dal gestore. A tale proposito, si fa richiamo a quanto stabilito in materia dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve 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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Allo stesso tempo, nulla può essere eccepito rispetto al fatto che l'utente possa aver avanzato segnalazioni e reclami presso il call center dell'operatore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Considerato che il reclamo inviato dall'istante, a mezzo pec, è del 23.12.21 e che nessuna risposta risulta prodotta agli atti da parte del gestore, il medesimo sarà tenuto ad indennizzare la Sig.ra Quattrocchi per la mancata risposta al reclamo, per l'importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere superiore al tetto regolamentare (calcolando i giorni di mancato reclamo dal 23.12.21, data della pec di denuncia, sino al 4.5.22, data di deposito dell'istanza che ha avviato il presente procedimento innanzi al Corecom).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra Qxxx O. e pertanto, considerato: - che la Soc. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore della stessa

l'indennizzo di € 1.402,50 per l'indebita interruzione amministrativa del servizio nonché l'ulteriore importo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

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

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to