

DELIBERA 044/2024/CRL/UD del 01/03/2024
T. Gxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/529620/2022)

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 T. Gxxx del 05/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig.ra Giordano Teresa, cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver contattato, nel mese di agosto 2021, il servizio clienti dell'operatore in quanto, in prospettiva del cambio di abitazione che avrebbe effettuato alla metà del mese di novembre 2021, era indecisa fra la disdetta ed il trasloco della linea. L'operatore proponeva il trasloco dell'utenza, garantendone la "gratuità" ed invitando l'utente, nelle more, a procedere al cambio di tecnologia in Fibra, considerato che la stessa utilizzava ancora il servizio Adsl. Così, in data 20.8.21, la Sig.ra Gxxx autorizzava il cambio di tecnologia in questione, che avveniva dopo qualche settimana. Trovandosi l'istante in prossimità del trasferimento presso la nuova abitazione, in data 7.11.21, chiedeva il trasloco della linea dal vecchio civico al nuovo civico, che si trovava sulla medesima via, proprio dall'altra parte della strada. L'appuntamento con il tecnico per il sopralluogo veniva fissato in data 19.11.21 ed in detta occasione, il medesimo evidenziava che la linea attiva presso il nuovo civico, a differenza di quella di cui l'utente disponeva in precedenza, non risultava adeguata per supportare la Fibra (15 metri in linea d'aria) e pertanto, spiegava che avrebbe provveduto a segnalare la problematica e che la stessa sarebbe stata contattata dal servizio clienti Wind Tre per risolvere la questione. Ciò non avveniva e per l'effetto, l'odierna istante si vedeva più volte costretta (in data 23.11.21 ed in data 25.11.21) a contattare il call center, denunciando siffatto stato di cose e sollecitando altresì, l'intervento del tecnico, soprattutto in considerazione del fatto che, dopo il trasferimento al nuovo civico, la stessa si ritrovava senza linea internet e senza recapito telefonico. In data 18.12.21, l'utente ricontattava nuovamente il gestore, sempre presso il servizio clienti, per avere aggiornamenti in merito al trasloco della linea, già richiesto in data 7.11.21. Considerato però, che anche detta ulteriore segnalazione non sortiva effetto alcuno, in data 29.12.21, l'istante si vedeva costretta ad inoltrare, via pec, formale lettera di reclamo, con la quale denunciava quanto sopra e sollecitava ancora una volta, un intervento risolutivo da parte del gestore, tenuto anche conto che il trasferimento della linea telefonica e dati sarebbe dovuto avvenire fra due abitazioni distanti appena una trentina di metri e riservandosi di richiedere l'indennizzo spettante per tale ritardo. In data 30.12.21, l'operatore rispondeva con una email dal seguente oggetto: "TRASLOCO NON ESEGUIBILE". Pertanto, ricontattato telefonicamente il gestore, l'istante manifestava tutto il suo disappunto e veniva così consigliata di disdire il contratto e di farne richiesta di uno nuovo presso il nuovo indirizzo, con conseguente perdita però del numero telefonico di cui disponeva dall'anno 1992. Trovandosi la medesima nella nuova abitazione senza linea e senza connessione dati, in data 6.1.22, decideva di presentare istanza presso il Corecom, instaurando così un procedimento d'urgenza per ivi veder tutelato il proprio buon diritto. L'utente chiedeva quindi: "-Indennizzo per il mancato trasloco della linea richiesto in data 07/11/2021 e protrattosi sino al 09/03/2022 data in

cui il tecnico provvedeva alla attivazione della nuova linea con perdita del numero originario - Indennizzo per il disservizio causato dalla mancanza di linea in conseguenza del cambio di abitazione per il periodo compreso fra il 19/11/2021 sino al 09/03/2022 - Indennizzo per la perdita del numero telefonico xxxxxx che detenevo da oltre 20 anni; - Indennizzo per il maggiore importo preteso sulle bollette mensili in conseguenza della nuova attivazione che da Euro 24,46 (cfr bollette nov - dic. 2021) sono passate ad Euro 40,00 (Cfr Aprile 2022, comprendenti 5 euro mensile di modem MAI richiesto) di cui si chiede lo storno-". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontava ad € 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...2. Eccezioni preliminari Si eccepiscono l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza paritetica. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante. 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita...Dalla ricostruzione dei fatti emerge invece che alcuna responsabilità può essere ascritta a WindTre, che si è adoperata ad effettuare tutte le azioni necessarie e idonee per l'espletamento del trasloco. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 06/11/2021 a seguito di contatto all'assistenza clienti WindTre l'istante rilasciava consenso vocale per la richiesta di trasloco della numerazione fissa xxxxxxzx. (doc. 1 consenso vocale trasloco) In pari data l'assistenza clienti WindTre procedeva all'invio dell'ordine di trasloco richiesto dall'istante. In data 12/11/2021 veniva inviato dall'assistenza clienti WindTre un SMS all'istante per fissare appuntamento con il tecnico e per le verifiche di trasloco e installazione linea nella nuova sede. In data 05/12/2021 l'assistenza tecnica WindTre verificava che l'ordine di trasloco non era andato a buon fine a causa di un KO da Telecom Italia con causale: "Qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il servizio richiesto": Preme evidenziare, a mero titolo difensivo, che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall'operatore Wholesale, in questo caso Telecom, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto, per le quali si rimanda al successivo paragrafo. In data 18/12/2021 l'istante veniva informato del KO in merito all'ordine di trasloco. In data 29 e 30/12/2021 l'istante inviava due pec di sollecito trasloco. In data 30/12/2021 le segnalazioni venivano prese in carico dall'assistenza clienti WindTre ed effettuate le dovute verifiche tecniche l'istante veniva contattato ed informato in merito l'impossibilità del trasloco pertanto le veniva proposto la cessazione

della predetta linea con contestuale attivazione di una nuova linea telefonica presso l'indirizzo scelto, l'istante rifiutava la proposta, veniva di conseguenza inviata anche pec di risposta di impossibilità del trasloco di cui si allega anche ricevuta di consegna. Preme alla scrivente difesa sottolineare che l'istante veniva informato anche che la numerazione xxxxxxx rimaneva attiva presso l'ubicazione originaria data l'impossibilità tecnica e di risorse per il trasloco. Nonostante le informazioni ricevute in merito all'impossibilità tecnica e di risorse del trasloco l'istante in data 06/01/2022 promuoveva dinnanzi al CoReCom Lazio il provvedimento di urgenza GU5/488505/2022 per sollecitarne la gestione allegando anche le informazioni ricevute da WindTre provava ad espletare un nuovo ordine di trasloco per la linea xxxxxx confermando l'impossibilità della precedente gestione per cause tecniche. In data 14/01/2022 e 27/01/2022 WindTre riferiva che l'ordine di trasloco aveva ricevuto un ulteriore esito negativo e che erano in corso ulteriori verifiche tecniche...In data 04/02/2022 WindTre riscontra, a seguito di ulteriori verifiche con l'operatore Wholesale Telecom, la mancanza di risorse Fibra nella nuova sede dell'istante per il trasloco della linea attiva xxxxxx, proponendo come alternativa se l'istante voleva rimanere in WindTre l'attivazione di una nuova linea voce e dati in accesso ULL, l'istante veniva contattato e informato...In data 11/02/2022 l'istante accetta l'attivazione di una nuova linea in accesso ULL e la cessazione della linea xxxxxx in fibra WindTre procedeva con l'inoltro di un ordine di attivazione per una nuova linea e la cessazione del contratto relativo alla numerazione xxxxxx. In data 11/02/2022 veniva cessato il contratto relativo alla numerazione xxxxxx. In data 09/03/2022 si definiva l'attivazione del contratto richiesto dall'istante della LNA xxxxxx in accesso ULL con modem in vendita rateizzata (indispensabile per la connessione internet). In ragione di quanto suesposto, dunque, si respinge la richiesta di indennizzo per la mancata gestione del trasloco e per la perdita della numerazione xxxxxx poiché WindTre si è adoperata ad effettuare tutte le azioni necessarie e idonee per l'espletamento del trasloco che si sottolinea non è garantito come da art 12.2 delle condizioni generali di contratto in caso di assenza o indisponibilità delle risorse, di conseguenza non può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla convenuta che inoltre ha informato tempestivamente l'istante in merito all'impossibilità riscontrata: così come per la cessazione della linea xxxxxx avvenuta solo a seguito richiesta dell'istante avendo esplicitamente scelto in sede di provvedimento di urgenza di attivare una nuova linea. Destituita di fondamento appare inoltre la contestazione dell'istante relativa alle errate condizioni contrattuali relative al nuovo contratto attivato sulla LNA xxxxxx applicate dalla convenuta e alla maggiorazione di canone riscontrata dall'istante rispetto al contratto precedente. Per il nuovo contratto n. 1551916174144 relativo alla numerazione xxxxxx, come si evince dalle fatture emesse, il canone addebitato comprensivo del costo del modem, per le chiamate illimitate e del servizio In Vista è di € 24,98 (doc. 2 fattura W2215244228. Anche inferiore rispetto al canone addebitato con le stesse caratteristiche di chiamate illimitate e canone in vista e modem per il contratto relativo alla numerazione cessata xxxxxx come si evince da una delle ultime fatture emesse prima della cessazione e di cui si allega copia (doc. 3 fattura W2203032532) La convenuta rappresenta, inoltre, nelle more del presente procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, in merito alla

contestazione relativa alla fattura W2209194698 di € 40 emessa in data 22/03/2022, allegata dall'istante stesso nel fascicolo documentale della seguente procedura, e relativa all'addebito Contributo Vendita Apparato a seguito cessazione del contratto relativo alla numerazione xxxxxx, WindTre ha provveduto ad emettere la nota di credito n. 552200016079 di € 40 quindi di pari importo a favore dell'istante di cui si riserva di presentarne documentazione qualora il Corecom lo richiedesse. Premesso quanto sopra, avendo il Gestore già predisposto l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento...L'istante attualmente presenta una situazione contabile regolare.”.

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 accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante il mancato trasloco della propria utenza, come richiesto all'operatore in data 7.11.21 ed a causa di ciò, di aver provveduto all'inoltro di numerose segnalazioni presso il call center di Wind Tre, in data 23.11.21, in data 25.11.21 ed in data 18.12.21, nonché all'invio di un formale reclamo, a mezzo pec in data 29.12.21, che però, rimanevano tutti senza riscontro alcuno. Pertanto, la Sig.ra Giordano provvedeva a depositare istanza presso il Corecom per ivi veder avviato giusto provvedimento d'urgenza, soprattutto in considerazione del fatto che la stessa, a seguito dell'avvenuto trasloco presso la nuova abitazione, si ritrovava senza linea e senza telefono. Nonostante l'ordinanza emessa dal Corecom in data 18.1.22, con la quale: “Dispone che l'operatore Wind Tre provveda...al trasloco della linea dell'utenza xxxxxx...entro il giorno 25.1.22”, il perfezionamento del trasloco de quo non avveniva prima della data del 9.3.22, con la conseguente perdita altresì, del numero di telefono storico posseduto dall'utente sin dal 1992. Eccepisce in risposta l'operatore: - l'inammissibilità e l'improcedibilità di alcune richieste riportate nel formulario, in quanto coincidenti con quelle già in precedenza formulate, -l'inammissibilità dell'avversa richiesta di risarcimento del danno, -che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre, dal momento che si è sempre adoperata ad effettuare tutte le azioni necessarie all'espletamento del trasloco, nonché ad informare tempestivamente l'utente in merito all'impossibilità riscontrata in detta operazione, -la cessazione della materia del contendere, avendo emesso a favore dell'istante una nota di credito per € 40,00. Orbene, innanzitutto, per quanto attiene all'eccezione sollevata da parte convenuta con la quale contesta che le richieste di parte istante, a suo dire, sarebbero già state avanzate in un precedente procedimento instaurato innanzi al Corecom, si precisa che detta eccezione non può trovare accoglimento. Ed infatti in realtà, parte istante provvedeva a depositare un semplice aggiornamento in merito al precedente procedimento già instaurato, finalizzato all'apertura del provvedimento temporaneo n.GU5/488505/2022, poi conclusosi con l'ordinanza del Corecom che ordinava al gestore di provvedere all'immediato trasloco dell'utenza: “Dispone che l'operatore Wind Tre provveda al trasloco della linea dell'utenza...entro il giorno 25.1.22”. Dagli atti è emerso che in

occasione dell'intervento del 19.11.21, effettuato dal tecnico per procedere all'operazione di trasloco della linea, l'assistenza si avvedeva che l'ordine suddetto non sarebbe andato a buon fine "a causa di un KO da Telecom Italia con causale: "Qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il servizio richiesto". Innanzi al disservizio per cui oggi è causa ed alla conseguente persistenza dello stesso, nonché alla mancanza di risposta da parte del gestore innanzi alle numerose segnalazioni e reclami dell'istante, la stessa si vedeva costretta in data 23.11.21 ed in data 25.11.21 a contattare, di propria iniziativa, il servizio clienti, sollecitando un nuovo intervento da parte di un tecnico, in considerazione del fatto che, dopo il trasferimento al nuovo civico, l'istante si era trovata, suo malgrado, senza linea internet e senza recapito telefonico. In data 18.12.21, a distanza di oltre venti giorni, l'utente ricontattava nuovamente il call center per avere aggiornamenti in merito al trasloco della linea richiesto in data 7.11.21. E' così che, rimasta senza riscontro alcuno anche detta segnalazione, in data 29.12.21, la Sig.ra Giordano inoltrava formale pec di reclamo, provvedendo a denunciare le problematiche già numerose volte denunciate presso il call center, sollecitando un risolutivo intervento, tenuto conto che il trasferimento della linea telefonica e dati sarebbe dovuta avvenire fra due abitazioni distanti appena una trentina di metri e riservandosi di richiedere l'indennizzo spettante per tale ritardo. L'unica risposta da parte dell'operatore, come risulta dalla documentazione in atti, è quella del 30.12.21, nella quale però, il gestore si limitava a dichiarare: "Trasloco non eseguibile". La soluzione possibile alla problematica in essere, come suggerita da parte dell'operatore era quella di "disdire il contratto e di fare richiesta di uno nuovo presso il nuovo indirizzo". Nelle memorie di parte convenuta viene riportato che già in data 5.12.21, il gestore sarebbe stato a conoscenza dell'impossibilità tecnica di perfezionare il trasloco a seguito della "Qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il servizio richiesto" e che i tentativi che lo stesso avrebbe posto in essere, in pendenza del provvedimento d'urgenza n.GU5488505/2022, sarebbero stati effettuati inutilmente, determinando esclusivamente un inutile e dannoso prolungamento del disservizio. Da quanto sopra, emerge la contraddittorietà del comportamento tenuto dall'operatore il quale, nel procedimento temporaneo n.GU5/488505/2022, in data 10.1.22, così affermava: "In ordine al procedimento notificato, si rappresenta che si è provveduto ad inserire un nuovo ordine di trasloco, il procedimento non è andato a buon fine per cause tecniche. Seguiranno tempestivi aggiornamenti all'esito dell'attività in corso..." e successivamente, con: "Comunicazione di avvenuta ottemperanza", dichiarava di aver annullato l'ordine di attivare la copertura LNA ULL presso il nuovo indirizzo dell'istante, perché lo stesso si sarebbe mostrato non più interessato. Sulla base di detta ultima dichiarazione dell'operatore, il procedimento in questione veniva dichiarato concluso. All'esito di ciò, l'utente in data 22.2.22, inviava una pec di contestazione, con la quale richiedeva la riapertura del procedimento e sollecitava altresì, l'immediata attivazione della linea ULL LNA presso il nuovo indirizzo. Tutte le circostanze descritte dall'operatore in realtà, non risultano supportate da prove documentali in grado di conferire alle stesse validità alcuna. Anche l'affermazione del gestore secondo cui, l'istante avrebbe espresso di non essere più interessata al trasloco ed all'attivazione della copertura LNA ULL presso la nuova abitazione, non solo appare in contrasto con i documenti prodotti dalla stessa nel corso

del presente procedimento, ma inoltre, non viene supportata da prova alcuna, come sarebbe potuto accadere ad esempio, tramite il deposito della registrazione telefonica attestante tale asserita manifestazione di volontà da parte dell'utente. Invero agli atti, nessun documento prodotto da parte convenuta è idoneo a comprovare la sussistenza di una manifestazione di volontà dell'utente diretta in tal senso, né è possibile rinvenire alcun documento dal quale risulti la volontà dell'istante, volta ad accettare od a richiedere l'acquisto rateizzato di un altro modem (peraltro, come dichiarato dalla Sig.ra Gxxx, mai utilizzato ed ancora imballato). Ed infatti, la Sig.ra Gxxx era già in possesso di un modem per la vecchia linea Adsl ed inoltre, in data 9.3.22, il tecnico avrebbe altresì, provveduto all'attivazione della nuova linea proprio utilizzando il modem già in possesso della stessa. Si precisa inoltre, che dalla documentazione in atti risulta che l'operatore fosse ben a conoscenza di detto stato di cose, allorquando ha deciso di emettere la nota di credito n.552200016079 per € 40,00, In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama 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. Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre. Dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. In ordine al comprovato, omesso trasloco per un lungo periodo di tempo, dell'utenza da parte del gestore, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.4, comma 1 e 2, stabilisce espressamente che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Nel caso de quo pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo di complessivi € 1.395,00, pari ad Euro 7,50 per 93 giorni di ritardo nell'effettuare il trasloco dell'utenza (dal 7.12.21, giorno della domanda di trasloco e già detratti i trenta gg utili al trasloco, sino al 9.3.22, giorno dell'attivazione con altra numerazione). L'istante richiede inoltre, l'indennizzo per l'assenza della linea voce e dati, a far data dal 19.11.21, giorno dell'avvenuto trasferimento presso la nuova

abitazione, sino al 9.3.22, giorno dell'avvenuta attivazione realizzatasi a seguito del perfezionamento del trasloco dell'utenza con altro numero di telefono. Detta richiesta deve essere considerata ricompresa in quella di mancato trasloco e dalla stessa assorbita considerato che l'assenza di linea è una diretta conseguenza dell'omesso trasloco. Riguardo alla perdita della numerazione, è l'utente stesso a dichiarare di avere autorizzato l'operatore a cambiare completamente il numero di telefono circostanza, questa, che esclude l'indennizzo per perdita incolpevole della numerazione. Anche in ordine alla contestata fattura di € 287,52, addebitata dall'operatore sul conto corrente della Sig.ra Giordano, relativa ai ratei di un modem mai richiesto e soprattutto ancora imballato e mai utilizzato dalla medesima e di cui viene richiesto lo storno, la domanda avanzata dall'istante risulta essere fondata e provata, soprattutto riguardo alla segnalazione del 12.3.22, rimasta senza riscontro alcuno da parte dell'operatore. Orbene, nel caso che ci riguarda, il gestore non avrebbe fornito prova alcuna circa l'esistenza di una valida richiesta del modem da parte dell'istante, dal momento che ne era peraltro, già in possesso in virtù della precedente linea Adsl, ma avanza solamente mere argomentazioni, omettendo altresì di produrre documentazione atta a dimostrare la richiesta e l'accettazione da parte dell'utente stesso. La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'istante spetta, come si è visto, all'operatore dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98). A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida richiesta del modem, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva dell'avvenuto, espresso consenso a conclusione del contratto ed in difetto di tale prova deve affermarsi l'esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Quanto sopra, trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014, che rileva espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l'onere della prova riguardante l'adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vicies del D.Lg. n°206/05). Anzi, da quanto riportato da Wind Tre nelle proprie memorie difensive, è lo stesso ad ammettere l'errato addebito del modem, avendo predisposto l'emissione di una nota di credito per l'importo di € 40,00, seppur non sufficiente a rimborsare l'istante dell'intero importo addebitatogli. Da ciò deriva la responsabilità della Wind Tre per indebita emissione di un apparecchio terminale non richiesto ed il diritto all'indennizzo di € 25,00 ex art. 9, comma 2, dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS. Per tutti i motivi sopra evidenziati pertanto, l'operatore sarà tenuto a versare un indennizzo forfettario di € 25,00 per l'emissione di un apparecchio modem non richiesto, nonchè a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 287,52, addebitato per le rate del modem sul conto corrente della stessa e non dovuto, oltre ancora all'importo di € 74,61, di cui alle seguenti fatture prodotte in atti e anch'esse relative ad importi non dovuti perché relativi al periodo in cui l'utenza non risultava ancora attiva: - fattura del 22.11.21 per € 24,46 (periodo di fatturazione 1.10.21/31.10.21), - fattura del 22.5.22 per € 24,99 (periodo di fatturazione

1.4.22/30.4.22), - fattura del 22.1.22 per € 25,16 (periodo di fatturazione 1.12.22/31.12.21). Tra le fatture di cui sopra non risulta inserita la fattura del 22.3.22 per € 40,00 (periodo di fatturazione 1.2.22/28.2.22), sopra richiamata, essendo stata già accreditata sul conto corrente dell'istante con emissione da parte dell'operatore di apposita nota di credito. Stando a quanto eccepiuto dall'odierna istante inoltre, l'operatore non avrebbe fornito risposta alcuna ai numerosi reclami, più volte inoltrati dalla medesima, sia a mezzo call center del gestore (in data 23.11.21, in data 25.11.21 ed in data 18.12.21), che a mezzo pec (in data 29.12.21). L'unica risposta che sembra essere stata inviata dal gestore risulta quella del 30.12.21, nella quale però, lo stesso si limita a dichiarare: "Trasloco non eseguibile", senza specificare alcuna dei motivi di natura tecnica a fondamento di siffatto stato di cose. In base a quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, 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). Né eccezione alcuna può essere mossa riguardo ai numerosi reclami e segnalazioni inoltrati dall'istante a mezzo del 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". L'operatore per l'effetto, sarà tenuto a versare a favore dell'utente l'indennizzo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere superiore al tetto regolamentare.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l'istanza della Sig.ra Gxxx T. e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore della stessa: un indennizzo di € 1.395,00 per il mancato trasloco dell'utenza; l' indennizzo forfettario di € 25,00 per l'emissione di un apparecchio terminale non richiesto; lo storno dalla posizione debitoria dell'istante di € 287,52 di cui alla fattura addebitata su conto corrente dell'istante e non dovuta, in quanto relativa ai ratei di un modem non richiesto; lo storno dalla posizione debitoria dell'istante di € 74,61; l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

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