

DELIBERA 051/2024/CRL/UD del 05/04/2024
A. Sxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/535779/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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 A. Sxxx del 01/07/2022 acquisita con protocollo n. 0205776 del 01/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Sxxx A., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver ricevuto, in data 8.4.21, un contatto telefonico da parte dell'operatore con il quale veniva prospettato il passaggio dalla linea Adsl alla fibra mista rame, al medesimo prezzo dell'offerta preesistente. L'utente aderiva telefonicamente alla proposta de qua e restava in attesa di vedersi attivata quanto prima la linea telefonica ed il passaggio alla fibra mista rame. Ricevuto ed installato il modem del provider, provava ad effettuare la registrazione per l'attivazione sulla pagina web dedicata di Wind Tre, la cui visualizzazione sul proprio PC ne attestava la corretta configurazione. Suo malgrado, riceveva la comunicazione che l'attivazione non era possibile e pertanto, era necessario rivolgersi al servizio clienti. A far data dal 12.4.21, il Sig. Sottili rimaneva senza alcun servizio voce e dati, per causa a Lui non imputabile. L'operatore, inoltre, non provvedeva a fornire comunicazione alcuna in merito alla situazione contestata, nè prestava sostegno alcuno all'utente al fine di guidarlo nell'effettuazione dei passaggi idonei a risolvere la problematica in atto. Stando così le cose, in data 21.4.21, l'istante si vedeva costretto ad esercitare la disdetta (con mantenimento del numero fisso), a mezzo lettera raccomandata A/R, pervenuta a Wind Tre in data 23.4.21. L'operatore dal canto suo, continuava ad emettere fatture, nonché note di credito ed un indennizzo automatico di € 100,00, che però, non risulta essere stato accreditato dall'utente. L'utente chiedeva quindi: "...di condannare Wind Tre S.p.A. a corrispondere l'indennizzo per mancata attivazione ai sensi della delibera Agcom n. 347/2018/Cons all. A, art. 4, pari a 15 gg., dallo 08.04.2021 al 23.04.2021, per la somma complessiva di € 112,50; • di condannare Wind Tre S.p.a. a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento totale dei servizi voce e dati, ai sensi della delibera Agcom n. 347/2018/Cons. all. A, art. 6 co. 1, pari a 445 gg., dal 12.04.2021 al 01.07.2022, per la somma complessiva di € 2.670,00; • di condannare Wind Tre S.p.a. a regolarizzare la posizione amministrativo contabile relativa al consumatore, stornando tutte le fatture insolute in esenzione spese e con ritiro della eventuale pratica pendente presso società di recupero del credito; • di condannare Wind Tre S.p.a. a corrispondere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (€ 300,00); • nella denegata e non creduta ipotesi in cui Wind Tre S.p.a. facesse perdere il numero fisso 069xxx, di condannare Wind Tre S.p.a. a corrispondere l'indennizzo di € 1.500,00 ai sensi della delibera Agcom 347/18/Cons all. A art. 10 [attivazione servizio con Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.) in data 13.12.2010]; • di corrispondere le spese di procedura, ai sensi dell'art. 20 co. 6 della delibera Agcom 353/19/Cons all. A. Si precisa che, ad oggi, non si è a conoscenza se il numero fisso in esame è stato perso, non funzionando alcun servizio (nè voce, nè dati). L'indicazione della perdita del numero fisso è cautelativa, nella denegata e non

creduta ipotesi in cui Wind Tre S.p.a. facesse perdere il numero fisso”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall’odierno istante ammontavano ad € 4.582.00.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...2. Il Gestore eccepisce l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente disservizi, presenti sulla linea fissa, indennizzi mancate risposte ai reclami e mancata gestione della cessazione del contratto e perdita della numerazione. 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...Wind ribadisce in memoria la regolarità dei conti telefonici in contestazione (prodotti agli atti), posto che gli addebiti ivi riportati si riferiscono esclusivamente alla linea fissa utilizzata fino alla data di cessazione. L’istante, rispetto a tale affermazione, non risulta avere eccepito alcunché...In data 13/04/2021 veniva effettuato, a seguito consenso rilasciato dall’istante, passaggio dalla tecnologia ULL a Fibra Vula FTTC per i servizi voce e dati a seguito in modalità isoprezzo con invio del modem gratuito, nessuna modifica veniva apportata all’offerta commerciale e contrattuale già attiva e al costo mensile del canone pagato dall’istante. In data 13/04/2021 l’istante contattava l’assistenza clienti WindTre per reclamare un problema di registrazione sul sito WindTre per lo sblocco captive a seguito della migrazione in Fibra. In pari data il reclamo veniva preso in carico dall’assistenza clienti WindTre e aperta segnalazione che veniva risolta in data 14/04/2021. In data 23/04/2021 perveniva una richiesta dall’istante di recesso del contratto relativo alla linea fissa xxxxxx tramite raccomandata. La richiesta però indicava che la cessazione doveva avvenire tramite migrazione verso altro operatore. In data 28/04/2021 il reclamo veniva preso in carico dall’assistenza clienti WindTre e non essendo possibile procedere alla cessazione, la quale avrebbe comportato una perdita della numerazione, veniva inviata una email all’istante con il codice di migrazione per consentire allo stesso di richiedere ad altro operatore l’attivazione di un nuovo contratto e di conseguenza la migrazione della numerazione a WindTre essendo nel caso di specie operatore donating...Nessun ordine di migrazione perveniva alla convenuta nello scenario WindTre donating per cui la linea fissa rimaneva attiva sui sistemi WindTre. In data 14/06/2021 perveniva un reclamo tecnico e sollecito gestione richiesta di recesso inviata ad aprile 2021 dall’istante tramite raccomandata. In data 14/06/2021 il reclamo veniva preso in carico dall’assistenza clienti

WindTre per effettuare le dovute verifiche; l'istante veniva contattato dall'assistenza tecnica in data 16/06/2021: Preme alla scrivente difesa rilevare che dalle verifiche effettuate per la linea fissa xxxxxx risulta regolare traffico come si evince dal dettaglio relativo ai mesi di aprile e giugno 2021 conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196). (doc. 1 dettaglio traffico aprile_giugno 2021). Inoltre preme evidenziare che non risultava pervenuto alla convenuta alcun ordine di migrazione per la linea fissa xxxxxx nello scenario WindTre donating, per cui la linea rimaneva attiva sui sistemi WindTre né veniva presentato alcun provvedimento di urgenza in relazione ad eventuali disservizi tecnici in corso...Preme evidenziare che l'istante smetteva di pagare le fatture a partire dalla W2115047471 emessa in data 22/05/2021 e relativa al periodo di fatturazione 01/04/2021 - 30/04/2021, così come di tutte le successive fatture ad oggi emesse che risultano insolte... Nonostante ciò nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede WindTre emetteva le seguenti note di credito a storno totale delle relative fatture di cui lo stesso istante da prova della ricezione e allega relativa documentazione nel fascicolo documentale: • Nota di credito n. 913963634 di € 40,36 a storno totale della fattura W2127490187 • Nota di credito n. 913963633 di € 40,36 a storno totale della fattura W2130582989 • Nota di credito n. 913963632 di € 40,36 a storno totale della fattura W2133703436 • Nota di credito n. 913963631 di € 40,36 a storno totale della fattura W2136814087 • Nota di credito n. 913963690 di € 40,36 a storno totale della fattura W2202653603 • Nota di credito n. 913963689 di € 40,36 a storno totale della fattura W2205747977 • Nota di credito n. 913971040 di € 40,36 a storno totale della fattura W2208823821 Inoltre veniva emessa la lettera di accredito n. 914320020 a favore dell'istante di € 100 a storno dell'insoluto rimanente... Destituite di fondamento appaiono, pertanto, la richieste avanzate da parte istante relative ad indennizzi a seguito di disservizio tecnico, mancata cessazione del contratto e perdita della numerazione, l'istante non ha mai fatto pervenire nessun'altra richiesta di cessazione né è mai pervenuta richiesta di migrazione da altro operatore; WindTre si è adoperata più volte, come dimostrato, a contattare l'istante che è risultato sempre irreperibile e disinteressato, pertanto si ritiene non debbano trovare accoglimento richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Le richieste di parte istante connoterebbero pertanto la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Si sottolinea che la linea fissa xxxxxx risulta ad oggi regolarmente attiva sui sistemi della convenuta, essendo WindTre Olo Donating è operatore passivo nella procedura di migrazione. La convenuta rappresenta infine che ,nelle more del seguente procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, ha provveduto ad emettere la nota di credito n. 552200020556 a favore dell'istante di € 100 indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi per mancata risposta scritta al reclamo del 14/06/2021 . (doc. 5 Nota di Credito 552200020556) Avendo il Gestore già

erogato i suddetti importi, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tali punti dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere...”.

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: -la mancata attivazione della fibra ottica come prospettato in data 8.4.21, -la carenza di informazione del gestore nei confronti dell’utente, in ordine alle eventuali criticità e/o problematiche presentatesi come invece, avrebbe dovuto in applicazione dei basilari principi di correttezza, professionalità, buona fede, trasparenza e diligenza professionale, -la mancata lavorazione della disdetta comunicata in data 21.4.21, -l’omesso sostegno nei confronti dell’utente, volto a coadiuvarlo nell’affrontare i corretti passi da svolgere per risolvere la grave problematica dallo stesso patita e più volte denunciata, -la persistenza da parte dell’operatore nell’emissione di fatture, nonostante la richiesta di disdetta del 21.4.21 (con mantenimento del numero fisso), -l’omessa risposta ai numerosi reclami inoltrati al gestore, sia a mezzo call center che a mezzo pec. Eccepisce in risposta l’operatore: -l’indeterminatezza delle avverse contestazioni, in quanto vengono lamentati in modo generico, disservizi, indennizzi, mancate risposte ai reclami e mancata gestione della cessazione del contratto, -la mancata allegazione di elementi di prova a fondamento delle avverse richieste, -la regolarità degli addebiti di cui alle fatture in contestazione, dal momento che si riferiscono esclusivamente alla linea fissa utilizzata sino alla data di cessazione del contratto, -l’interruzione da parte dell’utente nel pagamento delle fatture a partire da quella emessa in data 22.5.21 in poi, -l’assenza di ordini di migrazione da parte di altri operatori e/o, l’assenza di altre richieste di cessazione dell’utenza da parte dell’istante, -la cessazione della materia del contendere, dal momento che l’operatore ha emesso una nota di credito di € 100,00 per l’invocata mancata risposta al reclamo, oltre ad ulteriori note di credito per i restanti importi da accreditare all’utente. Innanzi alle eccezioni sollevate dall’odierno istante e comparando quanto dal medesimo denunciato con la documentazione prodotta in atti, si rileva la fondatezza della domanda ed infatti, il Sig. Sottili ha debitamente provveduto a depositare i reclami presentati all’operatore in data 13.4.21, in data 23.4.21 ed in data 14.6.21, oltre alle numerose segnalazioni che lo stesso avrebbe presentato presso il call center dell’operatore. Unica risposta del gestore ai reclami di cui sopra, è la mail del 28.4.21 nella quale però, il medesimo si limita ad evidenziare che “non risulta pervenuto alcun ordine di migrazione da altro gestore”. 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 grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre. Pertanto, spetta al gestore provare la corretta ed ininterrotta erogazione del servizio, fosse anche con uno screenshot, ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Certo è che, come eccepito anche dall'istante, le schermate allegate dall'operatore alle proprie memorie difensive, non possono essere considerate idonee a fornire detta prova, dal momento che, anche in ossequio a quanto stabilito al riguardo dal costante orientamento della Suprema Corte di Cassazione (Cassaz. Civ. n.8290/16: "Un documento proveniente dalla parte che voglia giovare non può costituire prova in favore della stessa"), trattasi di mere schermate di un programma interno elaborato dal gestore che, in quanto tali, non sono idonee a provare l'attività che il medesimo avrebbe posto in essere in ottemperanza al principio di diligenza professionale. Peraltro, la stessa schermata del traffico telefonico prodotta da parte convenuta non è sufficiente ad escludere che si sia verificata l'interruzione e/o il disservizio invocato dall'istante, considerato che detta schermata finisce al 30.4.21 ed il Sig. Sottili denuncia un mal funzionamento sino alla data di instaurazione del procedimento di conciliazione innanzi al Corecom (vale a dire al 1.7.22) e per di più, il documento de quo riporta il traffico solo ed esclusivamente della linea fissa, non anche di quella dati. Si ritiene pertanto provata dall'istante la sussistenza di una problematica che ha interessato la propria linea voce e dati; unica evidenza da sottolineare è che dalla lettura degli atti di parte istante, si denuncia da una parte, la mancata attivazione del servizio dal 12.4.21 al 23.4.21 data della richiesta di recesso, reiterata in data 9.6.2021. Ciò considerato, si ritiene di applicare alla fattispecie in esame: a) quanto previsto in materia di mancata attivazione di un servizio, a far data dal 12.4.21, data in cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere all'attivazione del servizio richiesto e concordato in data 8.4.21, provvedendo al passaggio alla fibra mista rame, sino al 23.4.21, data di avvenuta consegna al gestore della pec inviata dall'utente in data 21.4.21, con la quale manifestava la propria volontà di recedere dal contratto e dal 23.4.2021, ai trenta gg successivi utili alla cessazione della linea, 23.5.2021, quanto previsto in materia di mal funzionamento. Dal 23.5.2021 in poi, spetta lo storno della posizione debitoria in esenzione spese oltre al rimborso delle somme eventualmente corrisposte. Spetta, pertanto, ex art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, un indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto, pari ad € 165,00: € 7,50 x giorni 11, dal 12.4.21, al 23.4.21 = € 82,50 x 2 (la

linea voce e dati). Per quanto attiene al malfunzionamento interviene quanto stabilito da Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR, nella quale è espressamente prescritto quanto segue: “Se l’irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l’utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell’indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall’istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l’assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l’Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpena rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio”. Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all’art.6, comma 2, disciplina quanto segue: “Nel 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”. Ciò considerato, può essere ritenuta legittima la richiesta di indennizzo da parte dell’utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata dai molteplici reclami e segnalazioni. Per l’effetto, si ritiene di poter computare l’inizio del disservizio al 23.4.21, data di ricezione da parte del gestore della pec di recesso dell’utenza da parte dell’utente, sino ai trenta gg successivi, rectius 23.5.2021, (termine entro il quale il gestore avrebbe dovuto cessare la linea) Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall’art.6 dell’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l’importo che l’operatore dovrà corrispondere all’utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento, per ciascun servizio non accessorio e protratto nel tempo, corrisponde a complessivi € 180,00: € 3,00 per giorni 30, x 2 servizi non accessori, quali linea dati e linea fissa. L’istante richiede altresì, lo storno di tutte le fatture emesse dall’operatore e di cui lo stesso pretende il pagamento, circostanza questa che attesterebbe la mancata lavorazione da parte del gestore della richiesta di recesso inviata dall’utente in data 21.4.21. Dall’analisi della documentazione in atti, risultano depositate tutte le fatture emesse dall’operatore successivamente all’invio da parte dell’istante della pec di recesso dal contratto, tutte per il medesimo importo di € 40,36 e così: -fattura del 22.5.21 (periodo fatturazione 1.4.21/30.4.21, l’unica fattura in cui viene imputato un importo differente dalle altre, vale a dire € 64,68), -fattura del 22.7.21 (periodo fatturazione 1.6.21/30.6.21), -fattura del 21.9.21 (periodo fatturazione 1.7.21/31.7.21), -fattura del 22.9.21 (periodo fatturazione 1.8.21/31.8.21), -fattura del 22.10.21 (periodo di fatturazione 1.9.21/30.9.21), -fattura del 22.11.21 (periodo fatturazione 1.10.21/31.10.21), -fattura del 22.12.21 (periodo fatturazione 1.11.21/30.11.21), -fattura del 22.1.22 (periodo fatturazione 1.12.21/31.12.21), -fattura del 22.2.22 (periodo fatturazione 1.1.22/31.1.22), -fattura del 22.3.22 (periodo fatturazione 1-2-22/28.2.22), -fattura del 22.4.22 (periodo fatturazione 1.3.22/31.3.22, -fattura del 22.5.22 (periodo fatturazione 1.4.22/30.4.22), -fattura del 22.6.22 (periodo fatturazione 1.5.22/31.5.22), -

fattura del 22.7.22 (periodo fatturazione 1.6.22/30.6.22, -fattura del 22.8.22 (periodo fatturazione 1.7.22/31.7.22), -fattura del 22.9.22 (periodo fatturazione 1.8.22/31.8.22), per un totale di € 670,08. Dette fatture confermano la mancata lavorazione da parte del gestore della richiesta di recesso del contratto inviata dall'istante a mezzo pec in data 21.4.21 e pervenuta all'operatore in data 23.4.21. Si evidenzia inoltre che proprio l'operatore, per *facta concludentia*, ha riconosciuto il proprio errore nell'aver emesso dette fatture, nel momento in cui ha emesso le seguenti note di credito: -nota del 15.3.22 per € 40,36, -nota del 15.3.22 per € 40,36, -nota del 15.3.22, per € 40,36 -nota del 15.3.22 per € 40,36, -nota del 15.3.22, per € 40,36 -nota del 15.3.22 per € 40,36, -nota del 17.3.22 per € 100,00, -nota del 12.4.22 per € 40,36, per un totale di € 382,52. Non può neanche trovare accoglimento l'eccezione avanzata dall'operatore secondo il quale l'utente avrebbe omesso di produrre documenti a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore stesso, dal momento che l'utente ha allegato in atti la pec del 21.4.21 e quella di sollecito del 14.6.21. Si ritiene pertanto corretto che l'operatore provveda allo storno dalla posizione debitoria del Sig. Sottili dell'importo di € 287,56 (dato dalla differenza tra il totale dell'importo di cui alle fatture sopra riportate ed il totale degli importi accreditati sul conto corrente dell'istante a mezzo delle note di credito di cui sopra: € 670,08 - € 382,52). A detto importo deve essere aggiunto quello corrispondente all'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso, che in base a quanto stabilito dal comma 292 dell'art.1 della L160/19 è pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto per un importo non inferiore ad € 100,00. Per l'effetto, l'indennizzo in questione sarà corrispondente ad € 100,00, dal momento che la percentuale del 10% dell'ammontare contestato e non dovuto risulta essere inferiore al tetto minimo stabilito dalla norma. A detta dell'utente inoltre, nessuna risposta veniva fornita ai numerosi reclami avanzati dallo stesso presso il call center dell'operatore, nonché a mezzo pec. Anche a tale proposito, in atti non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore, ad eccezione della mail del 28.4.21, nella quale il medesimo si limita a dichiarare: "Non risulta pervenuto alcun ordine di migrazione da altro operatore", quando peraltro, a detta dell'istante, lo stesso non avrebbe mai neanche ricevuto alcuna comunicazione in cui Wind Tre si sia preoccupato di indicare (come invece asserito) il codice di migrazione. Orbene, 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). 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”. Destituita di ogni fondamento risulta inoltre l’eccezione dell’operatore, secondo cui l’utente non avrebbe provveduto ad inoltrare reclamo e/o provare l’effettivo inoltro del reclamo stesso con cui avrebbe inteso denunciare il disservizio, dal momento che l’utente ha sostenuto di aver più volte fatto reclamo anche presso il call center di Wind Tre e 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”. Tutto quanto sopra esposto e considerato, l’operatore sarà tenuto a versare all’istante un indennizzo per la mancata risposta ai reclami corrispondente ad € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta 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 parzialmente l’istanza del Sig. Sxxx A. nei confronti della società Wind Tre, che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dello stesso: un indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto, pari ad € 165,00; un indennizzo per il mal funzionamento subito per ciascun servizio non accessorio e protratto nel tempo pari ad € 180,00; lo storno dalla posizione debitoria del Sig. Sottili dell’importo di € 287,56; un indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di recesso, ex comma 292, dell’art.1, della L160/19, pari ad € 100,00; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami corrispondente ad € 300,00. Si compensano le spese di procedura.

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, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to