DELIBERA N. 179/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/705462/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 dicembre 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 modificato 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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

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

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 27/09/2024 acquisita con protocollo n. 0253314 del 27/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale con codice cliente n. P113533xxxx avente ad oggetto telefonia sia fissa che mobile con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito WIND TRE, lamenta la mancata erogazione del servizio e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"ad aprile 2024 (sottoscriveva) contratto Internet FWA";*
- *"nonostante 2 interventi tecnici in data 19.04.2024 e 23.04.2024 (il servizio) non (aveva) mai funzionato";*
- pertanto *"il 24.04.2024 (stipulava) contratto con altro operatore".*

In data 27 settembre 2024 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore WIND TRE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 600,00 euro, quanto segue:

i) "storno insoluto";

ii) "chiusura contratto";

iii) "indennizzo per mancato funzionamento servizio";

iv) "(indennizzo) per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

La società WIND TRE, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 15 novembre 2024 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza di tutte le domande proposte dall'istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l'operatore ha rappresentato che *"in seguito alla sottoscrizione della proposta di contratto n. 162184806xxxx, in data 24/04/2024, nelle tempistiche previste dalle condizioni Generali di Contratto, veniva attivata sui sistemi di Wind Tre la linea fissa n. 058308xxxx con accesso FWA n. i0389xxxx. Si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. A tal riguardo, la SIM n. 320483xxxx, consentiva l'utilizzo della tecnologia Radiomobile e l'utenza n. 05830xxxx consentiva l'utilizzo della tecnologia in Fibra ottica. Di seguito si riportano i print di CRM, Customer Relationship Management, che ne danno conferma. Infine, l'offerta tariffaria scelta dalla parte istante prevedeva l'attivazione del piano tariffario Super Internet Casa FWA al costo mensile di euro 23,99 comprensivo del costo del modem e dell'antenna FWA".* L'operatore ha allegato la proposta di contratto e la sintesi contrattuale.

In rito, l'operatore ha eccepito *"l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie in merito ai disservizi segnalati in quanto la controparte nulla argomenta nella descrizione dei fatti "[...] sin da subito ebbe problemi sia sulla linea fissa che mobile [...]"".*

Sempre in rito, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza *ex* art. 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS *"con riferimento alla richiesta di "chiusura contratto""* in quanto *"tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti"*. In base a quanto disposto dalla citata Delibera, infatti, *"il Co.re.com adito, potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"".*

Nel merito, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale e ha rilevato l'infondatezza della richiesta di ristoro e di indennizzo nei termini di seguito sinteticamente riportati.

L'operatore ha precisato e ribadito che *"in data 08/04/2024, l'istante sottoscriveva la proposta di contratto n. 162184806xxxx per l'attivazione del servizio Super Internet Casa FWA sulla nuova linea telefonica fissa n. 058308xxxx, la cui attivazione si completava in data 24/04/2024, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di*

Contratto. Di seguito il print del sistema CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma".

Di seguito ha rappresentato che *"la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio più vicina. Il servizio viene fornito tramite un'antenna, collocata all'esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa".* A tale riguardo, l'operatore ha allegato l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto in cui sono descritte le "Modalità di erogazione dei servizi" in modalità Fixed Wireless Access (FWA).

L'operatore ha inoltre specificato che *"nel momento in cui l'istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Si rimanda al tal riguardo alla Delibera di Rigetto Agcom n. 165/15/CIR da prendere in considerazione come importante precedente".* A tale proposito, l'operatore ha rappresentato che *"l'art. 12 WindTre come Operatore Unico delle Condizioni Generali di Contratto che stabilisce in 90 giorni la tempistica massima per l'attivazione del servizio. Ciò premesso, a fronte della sottoscrizione della proposta di contratto avvenuta in data 08/04/2024, l'utenza n. 058308xxxx veniva attivata in data 24/04/2024".*

Con riguardo al malfunzionamento del servizio con tecnologia FWA, che sfrutta anche le frequenze radio per il suo funzionamento, l'operatore ha allegato il traffico generato dalla SIM dati n. 320483xxxx, a dimostrazione dell'utilizzo del servizio da parte dell'istante e ha ritenuto corretta la relativa fatturazione, oltre ad evidenziare che *"il cliente non ha mai presentato alcun provvedimento di urgenza per i disservizi lamentati".*

"In data 24/05/2024 perveniva una richiesta di cessazione del contratto da parte dell'avv. xxx, priva di delega, priva di documento di riconoscimento dell'istante e senza l'indicazione dell'utenza da cessare in quanto priva del modulo di richiesta cessazione contratto. In data 29/05/2024, in risposta alla precedente richiesta, Wind Tre inviava una mail all'indirizzo xxx@msn.com nella quale richiedeva l'integrazione necessaria a processare la richiesta". L'operatore ha allegato l'e-mail citata. Al riguardo ha rappresentato di aver riscontrato il reclamo nel rispetto della tempistica di 45 giorni prevista dall'art. 10 "Addebiti e reclami" della Carta dei Servizi di Wind Tre, che ha provveduto ad allegare.

Infine, l'operatore ha evidenziato che *"mai alcun reclamo sulla fatturazione subita o sul presunto malfunzionamento siano mai pervenuti alla scrivente convenuta. Si evidenzia infatti che la presenza di reclami e segnalazioni, nei tempi, su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo."* Al riguardo ha ricordato che l'art. nell'art. 23 "Procedura Reclami – Rimborsi" delle Condizioni Generali di Contratto stabilisce il termine massimo di 45 giorni dalla data di emissione della fattura per poter presentare contestazioni dettagliate

nelle voci e negli importi e debitamente documentate e ha evidenziato che *"la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012)."* Inoltre, l'operatore ha richiamato *"la Delibera 276/13/CONS, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"* e la massima della Corte di Cassazione a sezioni unite (sentenza 21 novembre 2011, n. 24406) secondo la quale in tema di risarcimento del danno *"ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno".*

Infine, l'operatore ha affermato che sussiste un insoluto a carico dell'istante di *"euro 199,52 sul centro di fatturazione n. P113533xxxx".*

L'operatore ha concluso con la richiesta, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto.

3. Replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha rappresentato quanto segue:

- *"innanzitutto l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 24.05.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente;*
- *"inoltre è pacifica la circostanza (ammessa dallo stesso Operatore in memoria difensiva) che la cliente ebbe a sottoscrivere il contratto in data 08.04.2024 e che abbia poi cessato lo stesso in data 24.05.2024, non saranno quindi dovute le fatture successive al 24.05.2024".*

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa la genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie sui disservizi occorsi sulla linea, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente dettagliata, considerato che l'istante ha lamentato il mancato funzionamento del servizio fin dal sorgere del rapporto contrattuale nell'aprile 2024 e ha indicato le date dei due interventi tecnici non risolutivi ai quali seguiva, nello stesso mese, la stipula di un contratto con altro operatore;
- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere la *"chiusura contratto"* si accoglie l'eccezione sollevata dall'operatore. Sul punto si osserva che tale richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Nel merito:

Sulla mancata erogazione del servizio e sullo storno dell'insoluto.

L'istante ha lamentato che il servizio oggetto del contratto Internet FWA stipulato nel mese di aprile 2024 non aveva mai funzionato nonostante due interventi tecnici effettuati dall'operatore nelle date del 19 e 23 aprile 2024, tanto che in data 24 aprile 2024 aveva stipulato contratto con altro operatore. WIND TRE ha dedotto che, a seguito di contratto sottoscritto in data 8 aprile 2024, la linea fissa n. 0583 08xxxx era stata regolarmente attivata in data 24 aprile 2024, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. L'operatore ha precisato che "*la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. A tal riguardo, la SIM n. 320483xxxx, consentiva l'utilizzo della tecnologia Radiomobile e l'utenza n. 05830xxxx consentiva l'utilizzo della tecnologia in Fibra ottica"* e ha allegato il dettaglio del traffico generato dalla SIM n. 320 483xxxx a dimostrazione dell'utilizzo del servizio da parte dell'istante.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell'Autorità secondo il quale incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

In proposito, giova altresì ricordare gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie l'istante si duole di aver subito la totale assenza del servizio oggetto del contratto Internet FWA stipulato in data 8 aprile 2024. Al riguardo, l'operatore ha provveduto ad allegare il dettaglio del traffico generato dalla SIM n. 320 483xxxx nei giorni intercorrenti dal 1° maggio 2024 al 2 giugno 2024.

Sul punto, dall'esame di quanto prodotto dall'operatore si evince la presenza di "Traffico Internet" in tutte le giornate ricomprese nel suddetto intervallo temporale, tranne che il 16 maggio 2024, ed è possibile altresì rilevare la presenza di ripetute connessioni effettuate nelle singole giornate. Ciò posto, considerando che la SIM in questione, per le caratteristiche della tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access)*, consente al cliente di effettuare connettività internet a banda larga e/o ultra larga utilizzando tecnologie wireless attraverso frequenze dello spettro radio, si ritiene che l'operatore abbia dato prova del corretto funzionamento del servizio relativo al contratto n. 162184806xxxx nell'intervallo temporale sopra descritto.

A tale proposito occorre altresì precisare che dal corredo istruttorio emerge che l'istante ha lamentato il disservizio in questione soltanto con il reclamo inviato tramite PEC il 24 maggio 2024. Infatti, non risultano agli atti reclami precedenti o eventuali iniziative da parte dell'istante volte ad ottenere l'erogazione del servizio asseritamente assente, come, ad esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo.

Ciò premesso, considerata sia la mancanza di segnalazioni dell'istante antecedenti la fine di maggio 2024 che l'evidenza fornita dall'operatore in merito al corretto funzionamento del servizio soltanto fino alla data del 2 giugno 2024, preso atto altresì dell'assenza in atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore successivamente a tale data, si ritiene, *ex* art. 1218 del Codice Civile, WIND TRE responsabile per i malfunzionamenti subìti dall'istante a far data dal 3 giugno 2024 con conseguente diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subìto e allo storno degli importi addebitati per il periodo di disservizio.

Per quanto concerne la determinazione del periodo indennizzabile, occorre effettuare la seguente ricostruzione: nel reclamo del 24 maggio 2024, inviato dal legale dell'istante in nome e per conto di quest'ultimo, oltre alla segnalazione inerente al disservizio, è presente anche la richiesta di *"cessazione del contratto"* e la dichiarazione di aver *"stipulato (in data 24/4/2024) un altro contratto con un altro operatore*

telefonico". Sul punto, l'operatore ha dedotto di aver riscontrato il reclamo in data 29 maggio 2024 con la comunicazione di non aver provveduto alla disattivazione della linea *"relativa al numero non specificato, in quanto non è presente modulo di disdetta e documento di identità allegato".* Al riguardo occorre rilevare che il riscontro depositato dall'operatore è stato inviato per e-mail, modalità che di per sé non prova la ricezione da parte dell'istante. Ciò posto, in presenza di una richiesta di cessazione del *"contratto lnternet con antenna FWA"*, che risulta pertanto correttamente identificato, e in mancanza di evidenza della ricezione da parte dell'istante di un riscontro che specificava i motivi del non accoglimento, ne discende che l'istante poteva legittimamente attendersi la cessazione del contratto da parte dell'operatore.

Ciò premesso, in relazione alla fattispecie in oggetto, si richiama l'art. 1335 Codice civile, il quale stabilisce che la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Si richiama inoltre l'articolo 1, comma 3, del decreto legge n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, in base al quale *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Infine, la facoltà di recesso è stata regolamentata con la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui allegato A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce che *"tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utente deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, come già sopra evidenziato, a fronte della manifestazione di volontà dell'istante di recedere dal contratto con PEC del 24 maggio 2024, l'operatore avrebbe dovuto attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi. L'operatore, invece, non solo non ha dimostrato di essersi attivato per ottemperare alla richiesta dell'istante, ma ha continuato ad emettere fatture e non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito del servizio nel periodo contestato.

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile quello intercorrente dal 3 giugno 2024 (data di inizio del disservizio) al 23 giugno 2024 (data in cui il contratto è da intendersi cessato).

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"* in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2 che prevede l'aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga.

Pertanto l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 160,00 (centosessanta/00), determinato secondo il parametro di euro 8,00 *pro die* per 20 giorni di interruzione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga relativo al contratto n. 162184806xxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento al contratto n. 162184806xxxx dal 3 giugno 2024 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, comprendendo in tale storno sia il periodo di disservizio (3 giugno 2024 - 23 giugno 2024) che il periodo in cui la linea doveva intendersi come cessata (dal 23 giugno 2024 in poi) restando esclusi i costi riferiti agli apparati, *"Antenna e modem"*, che dal contratto risultano forniti *"in vendita abbinata"*. Infine, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo PEC del 24 maggio 2024. L'operatore ha dedotto di aver correttamente riscontrato il reclamo nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, come sopra già argomentato, il reclamo del 24 maggio 2024 non risulta riscontrato dall'operatore atteso che la modalità di invio della relativa risposta, l'e-mail, di per sé non prova la ricezione da parte dell'istante. Si precisa al riguardo che nella citata segnalazione l'istante ha richiesto la cessazione del contratto in conseguenza di disservizi, pertanto tale missiva è da qualificarsi quale reclamo ai sensi dell'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *""reclamo", l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Pertanto, considerato che dal contenuto della comunicazione dell'istante è possibile evincere la natura della contestazione pendente, si ritiene fondata l'aspettativa dell'istante di ricevere dall'operatore una risposta in merito.

Si richiamano, in proposito, sia la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il

termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*.

Ciò posto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data dell'8 luglio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 24 maggio 2024, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 27 settembre 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub iv)* alla corresponsione dell'importo di euro 202,50 (duecentodue/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 81 giorni di mancato/ritardato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/705462/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 160,00 (centosessanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga relativo al contratto n. 162184806xxxx.
3. La società WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento al contratto n. 162184806xxxx dal 3 giugno 2024 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, esclusi i costi riferiti agli apparati *"Antenna e modem"*. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

4. La società WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 202,50 (duecentodue/50), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 17 dicembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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