

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/520155/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza della società XXX, del 27/04/2022 acquisita con protocollo n. 0137812 del 27/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante, nel ricorso introduttivo, rappresenta quanto segue: “L'utente era titolare di un contratto Wind per più linee dislocate in tre distinti locali adibiti alla propria attività lavorativa di ristorazione (XXX, XXX e XXX. Il contratto era unico per le tre sedi e prevedeva linea fissa e mobile, voce e dati e tre modem (che non hanno mai potuto funzionare). Le linee dati a causa della eccessiva distanza dalla cabina, non hanno mai funzionato. L'utente ha segnalato il disservizio in più circostanze. Sono intervenuti i tecnici. In data 17.8.2021, durante il TERZO sopralluogo questi hanno osservato che due delle tre linee erano collegate ad una cabina a 6 km di distanza. Avrebbero provveduto a collegarle ad una a 1,2 km. Ma il problema non è mai stato risolto. L'utente corrispondeva gli importi di tutte le fatture nonostante il disservizio nella speranza che la linea venisse attivata. A causa della mancata ottemperanza da parte di Wind e del perdurante disservizio richiedeva la migrazione delle linee verso Tim. Wind non solo continuava ad inviare fatture a seguito del recesso per giusta causa ma richiedeva anche i costi di chiusura non dovuti. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro”. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: 1) indennizzi per mancata attivazione della linea dati per le tre linee per tutta la durata del contratto; 2) indennizzi per mancata risposta ai reclami; 3) storno delle fatture emesse in disservizio; 4) storno della fattura di chiusura avvenuta per giusta causa; 5) Ripristino rateizzazione apparati.

In rito Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare: disservizi e mancate risposte ai reclami e contestazione fatture. 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. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art. 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo”. A sua volta, l'art. 7, Delibera citata, stabilisce al secondo comma quanto segue: “Nell'istanza devono essere altresì indicati: - i fatti che sono all'origine della controversia; - le richieste dell'istante; - i documenti che si allegano”. 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 “scarse” indicazioni fornite da controparte. Si richiama a tal proposito la recente Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia: “La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno”. Si richiama anche la recente delibera n. 146/2020 con la quale l'Agcom respinge le richieste di indennizzo e di storno con la seguente motivazione: “Non può, innanzitutto, essere accolta la richiesta di sospensione dei pagamenti per quanto riguarda “costi non previsti nel contratto firmato inizialmente” stante l'evidente assoluta genericità della stessa, non supportata, tra l'altro, da alcuna documentazione a tal fine prodotta dall'istante [...]. Non può essere accolta neppure la richiesta di storno dei pagamenti per quanto riguarda “costi per una linea fissa migrata”, 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 [...]”. E ancora: “[...]Non può, del resto, non rilevarsi come l'istante non risulta a fascicolo avere provveduto a contestare la condotta dell'operatore a mezzo di formale reclamo scritto” Inoltre, la nuova Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto conferma che l'utente “[...] non è stato in grado di fornire alcuna indicazione utile alla istruttoria. Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda

[...] L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]. 3. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla contestazione delle fatture emesse a seguito cessazione linea fissa XXX: Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla contestazione della fatturazione emessa per ritardo disattivazione a seguito migrazione verso altro operatore della linea fissa XXX, per cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si era impegnata ad accogliere le richieste dell'istante, con procedura ordinaria, procedendo con l'emissione delle seguenti note di credito, al fine di stornare i costi relativi alla linea fissa XXX dal 21/10/2021, data di migrazione verso altro operatore, all' 08/02/2022, data di cessazione dell'utenza fissa sui sistemi WindTre: nota di credito n. XXX di € 4,49 relativa alla fattura W2125865499; nota di credito n. XXX di € 23,01 relativa alla fattura W2128951993; nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2132054434; nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2135164381; nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2201006697; nota di credito n. XXX di € 9,72 relativa alla fattura W2204090193; tali note di credito venivano applicate a storno parziale delle relative fatture che a tutt'oggi risultano insolute in quanto non pagate dall'istante. (doc. 4 nota di credito n. XXX; doc. 5 nota di credito n. XXX doc. 6 nota di credito n. XXX; doc. 7 nota di credito n. XXX; doc. 8 nota di credito n. XXX; doc. 9 nota di credito n. XXX) Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Destituita di fondamento appare la contestazione dell'istante relativa alla presenza di un disservizio tecnico relativo alle utenze fisse oggetto di questa istanza sin dall'attivazione dei contratti. Preme alla scrivente difesa rilevare che dalle verifiche effettuate dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta venivano aperte solo le seguenti segnalazioni. In data 05/03/2021 perveniva segnalazione dall'istante tramite rivenditore autorizzato di disservizio per l'utenza fissa XXX per assenza di portante; venivano prontamente avviate le opportune verifiche dall'assistenza tecnica WindTre e il disservizio veniva risolto in data 12/03/2021. In data 07/06/21 perveniva segnalazione dall'istante per un problema tecnico sulla numerazione fissa XXX, venivano prontamente avviate le opportune verifiche dall'assistenza tecnica WindTre e il disservizio veniva risolto in data 15/06/2021. Nessun'altra segnalazione relativa a disservizi tecnici risultava pervenuta ed effettuata dall'istante successivamente questa data per le numerazioni fisse oggetto della presente istanza. Come si evince dal dettaglio del traffico dei mesi da marzo 2021 ad ottobre 2021, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1 giugno 2003 n 196), risulta regolare traffico sia voce che dati per le tre numerazioni fisse XXX, XXX e XXX oggetto dell'istanza. (doc. 10 dettaglio traffico marzo_ottobre 2021). Si evidenzia l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all'art. 14, comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Preme alla scrivente difesa rilevare che la documentazione allegata dall'istante relativa alle pec inviate alla convenuta da agosto 2021 e le relative risposte da parte dell'assistenza clienti WindTre non attengono a reclami di natura tecnica ma commerciale, in particolare alla richiesta di trasloco , non oggetto di questa istanza, pervenuta dall'istante stesso tramite rivenditore autorizzato per la sola numerazione XXX in data 15/07/2021 come si evince dal Customer Relationship Management (CRM). Così come fanno riferimento alla gestione della richiesta di trasloco della numerazione XXX gli interventi da parte dell'assistenza tecnica WindTre riferiti anche dall'istante nel formulario tra agosto e settembre nell'esecuzione del trasloco stesso, a cui poi l'istante rinunciava richiedendo cessazione della numerazione XXX avvenuta in data 14/10/2021. Si vuole richiamare in tal senso la recente determina GU14/22221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si

intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", 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. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, 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. In data 26/11/2021 a seguito di richiesta dall'istante di migrazione verso altro operatore cessava la numerazione fissa XXX sui sistemi WindTre. In data 21/10/2021 veniva espletata la migrazione dell'utenza fissa XXX richiesta dall'istante verso altro operatore. La cessazione non si definiva commercialmente a causa di un'anomalia del sistema operativo WindTre Customer Relationship Management (CRM); l'utenza fissa XXX a seguito di bonifica cessava definitivamente sui sistemi WindTre solo in data 08/02/2022 Come già descritto nel paragrafo 3 l'assistenza clienti WindTre emetteva le seguenti note di credito al fine di stornare i costi relativi alla linea fissa XXX dal 21/10/2021, data di migrazione verso altro operatore, all' 08/02/2022, data di cessazione dell'utenza fissa sui sistemi WindTre: • nota di credito n. XXX di € 4,49 relativa alla fattura W2125865499; • nota di credito n. XXX di € 23,01 relativa alla fattura W2128951993; • nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2132054434; • nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2135164381; • nota di credito n. XXX di € 34,04 relativa alla fattura W2201006697; • nota di credito n. XXX di € 9,72 relativa alla fattura W2204090193; tali note di credito venivano applicate a storno parziale delle relative fatture che a tutt'oggi risultano insolte in quanto non pagate dall'istante. Avendo il Gestore già emesso le suddette note contabili nessuna ulteriore somma è dovuta e quindi dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Preme evidenziare inoltre che l'istante non effettuava il pagamento delle fatture relative al centro di fatturazione XXX a partire dalla n. W2119632214 emessa in data 12-07-2021 e relativa al periodo di competenza 01/06/2021 - 30/06/2021 e di tutte le successive emesse. Nelle fatture relative al centro di fatturazione XXX venivano addebitati non solo i costi relativi alle tre numerazioni fisse XXX, XXXe XXX oggetto dell'istanza ma anche di altre utenze non oggetto di questa contestazione: 8 contratti relativi a sim Mobili di cui si dà evidenza della data attivazione e cessazione richiesta dall'istante e contratto XXX relativo alla numerazione fissa XXX attivato su richiesta dell'istante cessato in data 01/12/2021. A conferma si allega una delle fatture emesse e insoluta relativa al centro di fatturazione XXX dove sono presenti tutte le utenze attive e successivamente cessate dall'istante. L'istante violava, quindi, quanto stabilito dall'art. 11.3 delle Condizioni generali di Contratto "(...) Il pagamento delle fatture emesse da WIND dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente (...)". La convenuta rappresenta che, nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede sta provvedendo ad emettere a titolo di indennizzo per i disservizi tecnici dimostrati una nota di credito a a favore dell'istante di € 132 comprensiva dello storno del canone per il periodo di disservizio e dell'indennizzo massimo previsto da carta dei servizi. WindTre si riserva di presentarne documentazione qualora il Corecom lo richiedesse. Si rappresenta inoltre che in merito alla contestazione del tutto generica e poco circostanziata dell'istante relativa alla richiesta di "Ripristino rateizzazione apparati" per quanto riguarda i contratti legati alle numerazioni fisse oggetto di contestazione le rate a scadere del modem sono correttamente addebitate in un'unica soluzione a seguito della volontaria cessazione dell'istante prima del termine della rateizzazione degli apparati come stabilito dall'Art 15.2 delle condizioni generali di contratto." Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di

prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni)." L'istante indicava nelle proposte contrattuali relative alle numerazioni fisse la volontà di addebitare in un'unica soluzione in caso di recesso l'importo residuo degli apparati. (vedi proposte di contratto allegate: doc.1, doc.2, doc. 3. L'istante allegava inoltre nel fascicolo documentale la fattura W2130515544 intestata all'istante ma relativa ad altro centro di fatturazione n. XXX. Preme rilevare che il centro di fatturazione n. XXX è relativo a numerazioni mobili non oggetto di contestazione di cui l'istante non fa menzione nel formulario. Si evidenzia comunque per chiarezza che nella fattura vengono addebitati i costi di sim mobili voce e dati abbinati all'acquisto di cellulari iPhone in vendita rateizzata richiesti dall'istante e non oggetto di questa contestazione. In particolare sono presenti le rate a scadere del terminale iPhone 11 128GB Green acquistato in vendita rateizzata su richiesta dell'istante con la sim mobile XXX tramite rivenditore autorizzato in data 12/10/2020 e cessata in data 16/09/2021 per migrazione verso altro operatore e le rate a scadere del terminale iPhone 11 128GB Black acquistato in vendita rateizzata su richiesta dell'istante con la sim mobile XXX tramite rivenditore autorizzato in data 13/10/2020 e cessata in data 16/09/2021 per volontà dell'istante stesso. Dalle proposte contrattuali sottoscritte dall'istante si evince la volontà dell'istante di addebito in unica soluzione delle rate: (doc. 12 proposta di contratto sim XXX e telefono incluso; doc. 13 proposta di contratto sim XXX e telefono incluso) Anche per questo centro di fatturazione l'istante presenta un insoluto di € 2149,63 dovuto al mancato pagamento delle seguenti fatture di totale competenza dell'istante. Come dimostrato prive di fondamento appaiono le richieste di indennizzo dell'istante per disservizio tecnico e le contestazioni relative alla fatturazione emessa, si rappresenta quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 12 Condizioni Generali di Contratto) e della Carta dei servizi (doc. 13 Carta dei Servizi): In tema di Irregolare funzionamento dei Servizi Art. 7.3 – "Nel caso di attivazione dei Servizi WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1". Art. 20.1 – "Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all'art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi (...)". In tema di "Garanzie offerte da WIND": art. 20.9:" In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WIND. La Carta dei Servizi in tema di Irregolare funzionamento dei Servizi Base, all'art. 9 dispone che "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile (...) In materia di trasloco Voglia l'adita Autorità considerare che, Il paragrafo 12 delle Condizioni generali di contratto, oltre ad indicare che il trasloco non è garantito (art.12.2), prevede inoltre termini massimi di attivazione di 90 giorni. Si rappresenta altresì che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza; con la suddetta delibera l'Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra-ovvero oneri informativi - in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Per gli addebiti generati dalla disattivazione anticipata, rispetto ai vincoli contrattuali e al modem, si richiama quanto statuito dalle Condizioni Generali di Contratto: 15. DURATA - PROROGA TACITA - RECESSO E CONTRIBUTI 15.1 Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta, e successivamente si rinnoverà tacitamente a temp indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Nel caso in cui il Cliente disdica il Contratto, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitata una commissione di importo quantificato secondo quanto indicato all'art. 15.5. 15.2 Il

Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni). Art. 6. PRODOTTI FORNITI DA WIND “6.1 Per la fornitura dei Servizi, WIND venderà al Cliente i Prodotti, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi. Tali Prodotti si distinguono in modem o router con funzionalità basilari (di seguito “Prodotti Base”) o modem o router con funzionalità evolute (di seguito “Prodotti Premium”). Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti. 6.2 WIND si obbliga solo alla riparazione o sostituzione dei Prodotti che presentassero difetti di fabbricazione. Sono ad esclusivo rischio del Cliente eventuali guasti dei Prodotti dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché l'eventuale furto degli stessi. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno i Prodotti, né lasciarle sequestrare o pignorare. 6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WIND o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti (in tal caso il punto vendita WIND incasserà tale importo in nome e per conto di WIND). Le restanti rate, inclusa l'eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L'eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all'ultima rata. 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo. Inoltre, preme segnalare come in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Atteso il divieto imposto dal Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Alla luce di tutto quanto finora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza della pretesa formulata dall'istante. 6. La posizione contabile Alla data odierna l'istante presenta un insoluto per il centro di fatturazione XXX relativo alle numerazioni oggetto di contestazione di € 1.768,55 di competenza dell'istante Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.”. Parte istante ha ulteriormente replicato alla suddetta memoria nei termini che seguono: “si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - In merito a quanto asserito da Wind Tre nella memoria difensiva, si conferma la fondatezza della richiesta avanzata dall'istante in quanto, come si evince dai numerosi reclami del 06/08/2021, 14/08/2021, 17/08/2021, 19/08/2021, 09/09/2021, 01/11/2021, l'operatore, oltre a non fornire un effettivo riscontro ma solo una presa d'atto degli stessi, non ha provveduto a risolvere tecnicamente il costante e prolungato disservizio che ha generato un insoluto illegittimo. - Oltre alle segnalazioni allegate dall'istante, il gestore conferma esservi ulteriori segnalazioni in data 5.3.2021 e 7.6.2021. - Quanto alle note di credito asseritamente emesse dall'operatore in relazione alla linea XXX, le stesse rappresentano una mera operazione contabile ai fini fiscali che nulla hanno a che vedere con gli indennizzi richiesti, si insiste, pertanto, con la richiesta di indennizzi anche con riferimento alla linea dati collegata a tale numerazione. - Si precisa che nei report dei dettagli consumi si evince che la numerazione XXX ha continuato ad essere oggetto di fatturazione nonostante la richiesta di disdetta datata 09/09/2021 e che le altre linee comunque sono risultate interrotte così come segnalato al gestore dall'istante In via subordinata si chiede, pertanto, che gli indennizzi vengano calcolati come interruzione delle linee dati in luogo di mancata attivazione. - Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente”.

Sul rito e nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, l'eccezione svolta dall'operatore in ordine alla inammissibilità delle contestazioni circa la fatturazione emessa per ritardo nella disattivazione della linea XXX non è accoglibile, in quanto tale contestazione sarà oggetto di trattazione nel merito. Passando al merito della controversia, la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. E' pur vero che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Oltre a ciò, occorre considerare la norma di cui all'art. 2697, comma 1, c.c., per la quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che deve orientare il giudicante. Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dalla medesima presentate. Tanto premesso, nel caso che ci occupa la richiesta sub 1) di indennizzo per mancata attivazione delle tre linee dati, riformulata nelle memorie di replica come richiesta di indennizzo per interruzione delle linee dati in luogo di mancata attivazione a fronte della produzione da parte del gestore del dettaglio del traffico, non può essere accolta per i motivi che seguono. La domanda risulta in primo luogo generica e non circostanziata sotto il profilo temporale, in quanto priva dei necessari dettagli per poter procedere al calcolo dell'indennizzo, stante la mancata individuazione dei periodi oggetto dell'asserito disservizio. Quanto sopra impedisce all'Ufficio scrivente di condurre la competente istruttoria e di potersi quindi pronunciare nel merito. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dell'evento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Occorre inoltre evidenziare come a norma del comma 1 dell'art. 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente volto alla segnalazione al gestore. I reclami prodotti agli atti, datati 6, 14, 17 e 19 agosto 2021, hanno a oggetto segnalazioni diverse dalla interruzione del servizio dati con riferimento alle tre linee oggetto del presente procedimento; quest'ultima fattispecie è desumibile solo incidentalmente senza essere stata dettagliatamente segnalata. Con riferimento invece alle richieste sub 3) e 4) rispettivamente di storno delle fatture emesse in disservizio e storno della fattura di chiusura avvenuta per giusta causa, si ritiene che esse possano essere accolte come di seguito precisato. In particolare, stante il suddetto obbligo che grava in capo all'operatore di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, dall'istruttoria condotta emerge comunque che il periodo di somministrazione è stato oggetto di frequenti disservizi legati alla asserita distanza dalla cabina, circostanza non contestata da Wind ai fini di provare la propria estraneità alla causazione dei lamentati disservizi. Tali circostanze, complessivamente considerate, a parere dell'organo scrivente, possono giustificare lo storno/rimborso degli importi associabili agli effettivi periodi di interruzione che il gestore dovrà ricavare dai dati di traffico nonché degli eventuali importi fatturati successivamente al perfezionamento della cessazione delle tre linee, tenendo in dovuta considerazione le note di credito già corrisposte relative alla linea XXX. Parimenti, le medesime circostanze possono giustificare il recesso per giusta causa, con conseguente diritto in capo all'istante di ottenere lo storno/rimborso dei soli costi di recesso. In ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, si osserva che agli atti del procedimento risulta che l'istante abbia inviato reclami a mezzo PEC all'operatore in data 6, 14, 17 e 19 agosto 2021. Di contro, il gestore rispondeva in maniera dilatoria invitando la controparte a contattare il servizio clienti. L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo. Nel caso in oggetto, si ritiene che le risposte del gestore non possano considerarsi adeguate. Si deve pertanto considerare la data dell'udienza di conciliazione (1/2/2022), ove l'istante ha avuto sicuramente modo di interloquire con un rappresentante dell'operatore sui disservizi occorsi, quale termine del periodo indennizzabile. Poiché, a norma del secondo comma dell'art. 12 del Regolamento, l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dallo stesso, anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio, prendendo in considerazione il primo reclamo del 6 agosto, dedotti i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03/CSP, per un totale di 132 giorni, l'istante avrà diritto all'indennizzo nella misura massima consentita pari a € 300. Quanto infine alla richiesta di ripristino della rateizzazione degli apparati, essa si ritiene non accoglibile stante l'esplicita accettazione della clausola contrattuale, a mezzo sottoscrizione all'atto della stipula, avente a oggetto l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue dei prodotti a seguito dell'esercizio del recesso anticipato.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/04/2022, è tenuta a i. stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento gli importi associabili agli effettivi periodi di interruzione che il gestore dovrà ricavare dai dati di traffico nonché gli eventuali importi fatturati successivamente al perfezionamento della cessazione delle tre linee, tenendo in dovuta considerazione le note di credito già corrisposte relative alla linea XXX; ii. stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento i costi di recesso; iii. corrispondere euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza. Rigetta le domande poste sub 1) e 5).

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa