

DELIBERA N. 128

XXXXXX XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/502189/2022)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX del 21/02/2022 acquisita con protocollo n. 0061233 del 21/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Il Sig. ***** è stato cliente Wind Tre Spa (Cod. Cliente: 1.13292595) per la sua numerazione fissa 080 *****66 con OFFERTA Fibra "Internet200 in FTTC" (chiamate e internet illimitati), dal 18 dicembre 2018 fino al 30 luglio 2021, data in cui si è visto costretto ad effettuare migrazione ad altro operatore a causa dei gravi inadempimenti posti in essere dal Gestore. 2) Nello specifico, in data 8 aprile 2021 all'istante, che utilizza il servizio per motivi familiari e soprattutto lavorativi, veniva sospesa la linea in modo arbitrario, illegittimo e senza alcun preavviso. 3) Immediatamente l'istante si premurava di contattare il Servizio Clienti al n. 159, ove la voce guida automatica, "stranamente", a voler usare un eufemismo, segnava ancora come non pagate fatture risalenti a novembre e dicembre 2020 che, pertanto, venivano pagate l'8 aprile c.a., con invio della distinta di bonifico. 4) Ma, nonostante ***** avesse provveduto al pagamento ed all'invio della evidenza di pagamento (come indicato dall'operatore del Servizio Clienti), la linea non veniva riattivata nei tempi rappresentati dall'operatore (qualche ora dall'invio dell'evidenza di pagamento), tanto è vero che la riattivazione avveniva solo in data 16 aprile 2021, vale a dire a distanza di 8 giorni dalla disattivazione, con gravissimi disagi per l'istante. 5) Successivamente, al Sig. ***** perveniva fattura n. W2113426497 del 12.05.2021 di € 39,93 (scadenza 11.06.21), con costi del tutto illegittimi quali "Penale per ritardato pagamento pari a 5% della fattura n. W2101005308 del 12/01/2021" di € 1,44 e "contributo di riattivazione" di € 9,50, per un importo totale di € 10,94, non dovuti. 6) Pertanto, a seguito di contestazione al Servizio Clienti n. 159 della fattura de qua, l'istante, in assoluta buona fede, e per evitare ulteriori sospensioni illegittime e/o strascichi, provvedeva al pagamento della somma dovuta, con decurtazione del costo non dovuto di € 10,94 e richiesta a Wind di rettifica della fattura con storno dell'importo di € 10,94. 7) Preme evidenziare che nella citata fattura del 12.05.2021 si legge "I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati" (Cfr. allegati). 8) Successivamente, oltre il danno la beffa, in data 11 giugno 2021 la linea veniva nuovamente sospesa, sempre in maniera illegittima ed arbitraria dal Gestore, senza che ve ne fossero i presupposti e senza alcuna comunicazione né preavviso. 9) Pertanto, a seguito di plurime telefonate al Servizio Clienti Wind, il Sig. ***** , per il tramite dell'Avv.***** , inviava pec del 18 giugno 2021 (cfr. allegato), identificata da Wind con numero ***** , dal seguente contenuto: "Buongiorno, scrivo la presente in nome e per conto del mio cliente Sig.***** , vostro cliente (windtre). [...] Il mio cliente, con cod. cliente ***** , per la telefonia fissa con numero 080*****66, ha subito per ben due volte, nell'arco degli ultimi mesi, la arbitraria sospensione del servizio di telefonia, internet ecc, che tutt'ora risulta sospeso,

nonostante le numerose telefonate al servizio clienti 159. La voce guida automatica, addirittura segna ancora non pagate fatture risalenti a novembre e dicembre 2020, che sono state saldate l'08.04.c.a. a seguito di chiarimenti con l'operatore, e di cui risulta inviata mail con l'allegato dettaglio del bonifico (che si allega). Già dall'08.04. c.a., nonostante la comunicazione dell'avvenuto immediato saldo di alcune vostre fatture, la linea rimase ancora sospesa per circa una settimana; Da 6 giorni la linea è stata nuovamente ed inspiegabilmente sospesa e risulta tutt'ora inattiva, nonostante l'avvenuto pagamento della fattura n. W2113426497 con scadenza 11/06/2021, al netto dei € 10,94 non dovuti. Poiché la reiterata ed illegittima sospensione della linea telefonica ed internet, ha determinato notevoli e gravi danni al mio cliente, che utilizza la linea internet anche per motivi professionali, con la presente sono a chiedervi l'immediata riattivazione del servizio Linea telefonica ed internet, nonché l'integrale risarcimento danni quantificato nella misura forfettaria di €. 500,00, significandovi sin d'ora che la persistenza della sospensione per altri 3 giorni dalla presente determinerà non solo l'immediata risoluzione contrattuale ma anche la richiesta di ulteriori danni subiti e subendi. In attesa di Vostro cortese riscontro, e a disposizione per qualsiasi chiarimento, invio distinti saluti.” 10) Nonostante le numerose telefonate al Servizio Clienti n. 159, la linea non veniva ancora attivata, pertanto l'istante, sempre più rammaricato dalla condotta illegittima ed arbitraria del Gestore, sempre per il tramite dell'Avv.*****, inviava pec del 28.06.2021 (Cfr. allegato) dal seguente contenuto, in cui reiterava la richiesta di riattivazione immediata della stessa: “Buon pomeriggio, a seguito della telefonata intercorsa stamane con l'operatore **** - con la quale chiedevo di allegare gentilmente alla mail, sia le fatture che risultano insolute che la mail con cui il mio cliente, a dire dell'operatore, risulta essere stato avvertito del mancato saldo delle precedenti fatture - non risultano essere state allegate alla pec ricevuta in pari data. Rammento che il servizio di telefonia ed internet è tutt'ora inattivo con tutti i conseguenti danni subiti e subendi, nonostante il mio cliente abbia tentato più volte di scrivere all'operatore tramite chat con i mezzi da voi indicati, senza che nessun operatore abbia mai risposto. Tanto premesso, al fine di avere massima chiarezza e contezza di tutti i rapporti economici intercorsi tra Voi e il mio cliente, Vi invito a rimettermi copia dell'estratto conto delle fatture emesse pagate e non, da ottobre 2020 ad oggi. Ancora una volta si reitera la richiesta di riattivazione della linea telefonica in oggetto, significandovi che non provvedendo nei prossimi 3 giorni, senz'altro avviso il contratto il oggetto sarà risolto e posto nel nulla, con la facoltà dello stesso mio cliente di rivolgersi ad altri operatori telefonici. Con riserva di ogni diritto, ragione ed azione. [...]”.

11) La condotta del gestore appare alquanto “anomala”, a voler usare un eufemismo, atteso che, si ripete, nella predetta fattura del 12.05.2021, i pagamenti risultavano del tutto regolari (“I suoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati”), mentre, da una recente schermata sul portale cliente, come per magia, risultano ancora delle fatture non pagate (DICITURA “PAGA ORA”), nello specifico: Fattura n. W2031887819 di € 27,47 del 12.11.2020 e n. W2028814553 di € 28,90 (dovuto € 5,80) del 12.10.2020, guarda caso le stesse fatture di ottobre e novembre 2020 già pagate con bonifico dell'8 aprile 2021 (Cfr. Schermate portale e distinta bonifico). 12) E' chiara ed evidente la condotta priva di pregio del Gestore, che sospende la linea in modo arbitrario ed illegittimo e che - ci si auspica per meri errori contabili- non registra il pagamento di

fatture già pagate, arrivando a richieste funamboliche e pretestuose, adducendo morosità inesistenti [...]. 13) L'istante, non vedendosi ripristinare la linea, esasperato da tutta questa incresciosa vicenda e dai gravi disagi a causa della mancanza della linea, il 30 luglio 2021 si vedeva costretto ad effettuare passaggio ad altro operatore. 14) Wind Tre Spa, ancora una volta, non smentisce la propria condotta, inviando fatture anche per periodi in cui la linea risultava sospesa in modo illegittimo, con penali e contributi di riattivazione illegittimi e assolutamente non dovuti, di cui si chiede lo storno integrale, da ultimo fattura W2122764757 del 18.08.2021 di € 108,30, contenente costi non dovuti, restando sorda rispetto alle richieste ed ai reclami del Sig ***** non fornendo riscontro alle problematiche rappresentate.” In ragione di quanto esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. APPLICAZIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL. A DEL. n. 347/18/CONS (artt. 5, 12 e 13): ex art. 5, 1° co. per SOSPENSIONE ILLEGITTIMA DEL SERVIZIO VOCE: - dal 08.04.2021 al 16.04.2021 - gg 9 x € 7,50 pro die: 67,50; - dall'11.06.2021 al 30.07.2021 - gg. 49 x € 7,50 pro die: 367,50; II. ex art. 5, 1° co. per SOSPENSIONE ILLEGITTIMA DEL SERVIZIO FIBRA: - dal 08.04.2021 al 16.04.2021 - gg 9 x € 7,50 pro die: 67,50, con aumento di un terzo in quanto servizio fornito su banda ultra-larga ex art. 13, 2° co.: € 90,00; - dall'11.06.2021 al 30.07.2021 - gg. 49 x € 7,50 pro die: 367,50, con aumento di un terzo in quanto servizio fornito su banda ultra-larga ex art. 13, 2° co.: € 490,00; III. ex art. 12 per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI dall'8 aprile 2021 (reclamo scritto) al 03.09.2021 - gg. 148 per € 2,50 pro die: importo massimo di € 300,00; IV. storno e/o ricalcolo delle seguenti fatture: - W2122764757 di € 108,30 del 18.08.2021 (periodo fatt.ne 1.07.21-31.07.21); - W2119642308 di € 26,90 del 12.7.21 (periodo fatt.ne 1.6.21-30.6.21; Abbon. 1.7.21-31.07.21); - W2116535265 di € 28,31 del 12.6.21 (periodo fatt.ne 1.5.21-31.5.21; Abbon. 1.6.21-30.6.21); - W2113426497 di € 39,93 del 12.5.21 (periodo fatt.ne 1.4.21-30.4.21; Abbon. 1.6.21-31.5.21), con storno dell'importo di € 10,94 non dovuto; - W2110307443 di € 28,32 del 12.4.2021 (periodo fatt.ne 1.3.21-31.3.21; Abbon. 1.4.21-30.4.21); - con ritiro della pratica dalle cure di eventuali società di recupero crediti incaricate, nonché storno di tutte le eventuali fatture che il Gestore dovesse emettere in futuro, con chiusura definitiva della posizione debitoria dell'istante; con restituzione di quanto illegittimamente percepito dal Gestore; V. trasmissione atti all'AGCOM per la comminatoria delle sanzioni: sanz. ex L. 481/95, violaz. Ex artt. 3, 6, 11 e 12 ALL. A DEL. n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: “In data 18/12/2018 veniva attivata la linea 0804037766 in fibra FTTC con l'offerta "WIND Internet200 in FTTC". In data 03/02/2021 si provvedeva, tramite Fulmine Group, all'invio di raccomandata A/R con cui si sollecitava il pagamento delle fatture insolute numero W2025724060 scaduta il 12/10/2020, numero W2028814553 scaduta l'11/11/2020, numero W2031887819 scaduta il 12/12/2020 e numero W2034981633, scaduta l'11/01/2021. A differenza di quanto sostenuto dall'utente, la convenuta, ancora prima dell'invio della raccomandata di preavviso sospensione, in tutte le fatture

regolarmente inviate indicava chiaramente che i pagamenti non erano regolari. Pertanto, in data 07/04/2021, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava e dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, si provvedeva, quindi, legittimamente alla sospensione della linea per mancato pagamento delle fatture insolute. Il successivo 08/04/2021, il cliente effettuava il pagamento delle fatture numero W2025724060 (pagava i € 9,50 non ancora versati), numero W2028814553 (importo originario di € 28,90, ma pagato dal cliente € 23,10), numero W2034981633 (di € 28,35), numero W2101005308 (di € 28,82), numero W2104110251 (di € 28,35) e numero W2107203163 (di € 28,27). La linea veniva riattivata in data 12/04/2021. Ad abundantiam sempre per amore del vero in data 20/04/2021 l'istante veniva nuovamente sollecitato a mezzo raccomandata per il mancato pagamento delle fatture numero W2031887819 scaduta il 12/12/2020 numero W2101005308 scaduta l'11/02/2021, numero W2104110251 scaduta il 14/03/2021 e numero W2107203163, scaduta l'11/04/2021; importo sollecitato di euro 112,99. In data 12/05/2021, veniva emessa la fattura numero W2113426497, contenete i costi e canoni della linea fissa 080*****66 e l'addebito del Contributo Riattivazione Linea, pari ad € 11,59 IVA inclusa. In data 11/06/2021 il contratto della linea fissa veniva nuovamente sospeso per mancato pagamento delle fatture insolute numero W2031887819 scaduta il 12/12/2020, numero W2028814553 scaduta l'11/11/2020 e numero W2110307443, scaduta il 12/05/2021 e regolarmente sollecitate come da raccomandata di cui sopra. In data 18/06/2021, l'Avv. *****, per conto del cliente, a mezzo PEC, contestava l'illegittima ed arbitraria sospensione del servizio di telefonia ed internet per ben due volte, nell'arco degli ultimi mesi, allegando la copia della ricevuta del bonifico disposto in data 08/04/2021, per un importo complessivo di € 146,39. Il reclamo veniva ritenuto non fondato, in quanto la sospensione della linea era dovuta al mancato pagamento di fatture scadute, di cui le n° W2031887819 e W2028814553 che risultavano ancora non saldate. Il cliente veniva informato in data 28/06/2021 tramite contatto telefonico al numero 328*****53 e tramite comunicazione scritta a mezzo PEC all'indirizzo *****@avvocatibari.legalmail.it. In data 30/07/2021 la linea migrava verso altro operatore lasciando immotivatamente insolute anche le ultime fatture. Le condizioni generali, accettate dall'istante in fase di stipula del contratto, prevedono che le fatture vengano emesse con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa e il pagamento venga effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima (art.11.2) e che quindi "decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi" (art. 11.7). Prima di procedere alla sospensione, la convenuta ha infatti provveduto ad informare l'istante della morosità pendente, sollecitandone il pagamento e preavvertendo della sospensione in caso di insolvenza. La sospensione serve appunto a dare contezza all'utente, in maniera fattuale e in aggiunta alle relative comunicazioni, che la linea non è più funzionante per motivi amministrativi, in modo che abbia il tempo e la possibilità di sanare lo stato di insolvenza, prima che la linea venga definitivamente cessata. La disattivazione giunge infatti solo laddove non vi sia né il pagamento dell'insoluto né una contestazione sulle fatture che quell'insoluto hanno determinato [...]. I reclami sono stati inviati solo a

giugno 2021 praticamente nelle more della migrazione della linea telefonica e a fronte di una morosità che andava avanti già da ottobre 2020!!! La convenuta, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava nonostante tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità della linea come previsto ex art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto rubricato Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti: 4.7 Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi e 4.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvo eventuali ulteriori rimedi di legge. Pare dunque ragionevole ma soprattutto lecito che la Scrivente ponesse in essere tutte le azioni volte a tutelare la propria posizione contrattuale stante l'inadempimento dell'istante! [...]. L'utente non aveva difatti mai contestato per iscritto la fattura; è evidente che il ritardo nel pagamento è da imputare ad un suo comportamento non conforme alle condizioni contrattuali, in base alle quali avrebbe dovuto pagare le fatture nei tempi prescritti, salva la possibilità di presentare reclamo, pena la sospensione amministrativa del servizio. Si ricorda altresì che all'art. 4.3 delle CGC si legge: "Il pagamento delle fatture emesse da Wind dovrà essere effettuato per l'intero importo; in caso di contestazione, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 8 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando regolarmente il pagamento per la parte rimanente". Ad oggi l'utente presenta un insoluto di 207,73 di assoluta competenza. Si respinge di conseguenza qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati, di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi." Alla luce di quanto esposto, la società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. L'istante lamenta in particolare illegittime sospensioni dei servizi voce e fibra, occorse dal giorno 08.04.2021 e fino al 16.04.2021 e dall'11 giugno 2021 al 30 luglio 2021, entrambe senza ricevere alcun preavviso da parte del gestore. Al riguardo, l'istante riferisce di aver contestato il disservizio al call center dell'operatore, ma non fornisce alcun elemento identificativo a comprova delle asserite segnalazioni. Invero, sulla base delle evidenze documentali e come dallo stesso utente rappresentato nel formulario GU14, il primo reclamo formale risulta inviato con pec del legale datata 18.06.2021. Di contro, il gestore eccepisce l'invio, tramite società di recupero crediti, di una prima comunicazione, in data 03.02.2021, volta a sollecitare il pagamento di 4 fatture insolute emesse da settembre 2020 e fino a dicembre 2020 e a conforto della propria posizione

esibisce copia della schermata da cui risultano le diciture “sollecito di pagamento” e “invio raccomandata” nonché copia della ricevuta di spedizione e consegna di detta raccomandata. Inoltre l’operatore convenuto evidenzia la presenza, in tutte le suddette fatture, dell’informazione in ordine all’irregolarità dei pagamenti, con invito a normalizzare la posizione contabile. Il gestore evidenzia, altresì, di aver provveduto a riattivare la linea in data 12.04.2021 ma di aver inviato ulteriore sollecito in data 20.04.2021, a fronte del mancato pagamento di ulteriori fatture e (nello specifico delle fatture con scadenza dicembre 2020, febbraio 2021, marzo 2021, aprile 2021) per l’importo complessivo di € 112,99. In proposito, l’operatore produce copia della schermata afferente al sollecito nonché copia della ricevuta e consegna di raccomandata a/r del 23.04.2021. Nella memoria difensiva Wind conferma l’ulteriore sospensione del servizio 11.06.2021 per mancato pagamento delle fatture (nello specifico n. W2031887819 scaduta il 12/12/2020, n. W2028814553 scaduta l’11/11/2020 e n. W2110307443, scaduta il 12/05/2021). Con memoria di replica del 27.04.2022, il legale dell’istante eccepisce a favore di parte istante la presenza dell’informazione della regolarità dei pagamenti nella fattura del 12.05.2021 (con scadenza giugno 2021), e, in particolare, la mancata produzione da parte del gestore degli effettivi contenuti, in specie del motivato preavviso di sospensione, delle raccomandate inviate. Ciò posto, in ordine alla sospensione del 08.04.2021, si evidenzia che l’istante ha prodotto copia della distinta del bonifico dell’importo di € 146,39, effettuato a favore del convenuto operatore, avente come causale il pagamento di importi riconducibili a fatture ricevute da settembre 2020 a febbraio 2021, di fatto confermando la sussistenza di mancati ripetuti pagamenti per circa sei mesi. Si rileva altresì che nelle more non risultano contestazioni relative ad eventuali addebiti irregolari. Sul punto, si richiama la pronuncia dell’Autorità, in base alla quale, in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio, il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore, inoltrati nel rispetto delle condizioni e dei termini temporali previsti dal Regolamento sugli indennizzi. (Del. 139/17/CIR). Invero agli atti risulta prodotto un primo reclamo inviato con pec del 18.06.2021 con cui il legale dell’istante ha contestato la sospensione occorsa dall’11 giugno nonché l’addebito di € 10,94 nella fattura n. W2113426497 del 12.05.2021 (scadenza 11.06.2021). Inoltre con pec del 28.06.2021 il legale dell’istante ha nuovamente contestato la sospensione nonché la mancata allegazione da parte del gestore alla pec ricevuta in pari data delle fatture rimaste insolute e chiesto copia dell’estratto conto delle fatture emesse, pagate e non, da ottobre 2020. Di converso, il gestore ha esibito copia di una mera schermata di riscontro del 01.07.2021 che, peraltro, si limita a rimandare alla propria risposta inviata con mail del 28.06.2021 di cui tuttavia non fornisce evidenza in atti. Al riguardo, si osserva che in base ad un principio espresso dall’Autorità, anche nell’ipotesi in cui la sospensione dell’utenza sia stata legittimamente disposta dall’operatore a fronte di una morosità dell’utente, il successivo comportamento dell’operatore che ometta di rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell’utente, impedendo così di fatto a quest’ultimo di provvedere al pagamento

dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente a un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione". (cfr 64/10/CIR). Si osserva altresì che, come eccepito dall'istante nella memoria di replica e non contestato dalla parte convenuta, non vi è evidenza in atti dell'effettivo contenuto dei solleciti asseritamente inviati all'utente, per i quali risulta esclusiva produzione di ricevute di posta raccomandata. Alla luce delle osservazioni che precedono, tenuto conto della documentazione prodotta e del comportamento di entrambe le parti, si ritiene congruo riconoscere in favore dell'istante gli indennizzi per illegittima sospensione dei servizi voce e fibra, ex art 5, comma 1, dell'All A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolati come segue. Il dies a quo è da indentificarsi nella data del 18.06.2021, in cui risulta formalmente contestata la sospensione, il dies ad quem è da individuarsi nel giorno 30 luglio 2021, data di cessazione del servizio per passaggio ad altro operatore, come dichiarato da entrambe le parti. Con riferimento al servizio voce, data la misura dell'indennizzo, pari a euro 7,50 pro die, prevista dall'articolo 5 del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 42 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 315,00 (trecentoquindici/00); relativamente al servizio fibra la misura dell'indennizzo è pari ad euro 7,50 al giorno, aumentata di un terzo ai sensi dell'art. 13, comma 2, del suddetto Regolamento per n. 42 giorni, pertanto l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00). La richiesta sub III) può trovare parziale accoglimento, per le ragioni di cui appresso. Come rappresentato ai punti sub I) e sub II) un primo reclamo risulta inviato con pec del 18.06.2021 ed un successivo in data 28.06.2021. Il gestore non ha fornito prova di adeguato e motivato riscontro ad alcuno dei suddetti reclami, di talché può riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art 12, comma 1, del Regolamento indennizzi calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nella data del 03.08.2021, corrispondente al quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del primo suddetto reclamo, ossia detratto il termine di 45 giorni a disposizione del gestore per riscontrare il reclamo sulla base delle Condizioni Generali di abbonamento. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nel giorno 03.09.2021. Data la misura dell'indennizzo pari ad euro 2,50 pro die, prevista dall'art. 12 del citato Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale complessivo di mancato riscontro ai reclami di n. 31 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo totale di 77,50 euro (settantasette/50). Per completezza, si osserva che nel caso di specie non si ravvisano altre fattispecie sussumibili in eventuali ulteriori ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS. La richiesta sub IV) può trovare parziale accoglimento, stante quanto rappresentato nei precedenti punti sub I) e sub II), di talché si dispone a carico dell'operatore il ricalcolo e contestuale storno dei soli canoni afferenti al periodo di mancata erogazione dei servizi per il quale sono stati riconosciuti gli indennizzi, con esclusione, in particolare, delle rate del modem. Con riferimento alla fattura n. W2113426497 di € 39,93 del 12.5.21, parzialmente già pagata dall'istante, si riconosce lo storno del solo importo di € 11,59 riguardante il contributo di riattivazione in relazione a quanto argomentato in ordine alle richieste sub I) e sub II). Viceversa non può riconoscersi alcuno storno relativamente alla fattura n. W2122764757 del

18.08.2021, dell'importo di € 108,30, poiché racchiude solo le restanti rate del modem (da n. 32 a n. 48) e il costo per attività di migrazione del servizio (pari all'importo di € 18,03). La richiesta sub V) non può essere accolta in quanto esula dalle competenze del Corecom, non rientrando strettamente nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.). Resta invece confermato che quanto richiesto può costituire attività ad istanza di parte, atteso che, come indicato sul sito dell'Autorità, gli utenti, per presentare una denuncia per violazioni della normativa di settore, poste in essere dagli operatori di telecomunicazioni e di pay-tv, devono utilizzare il Modello D predisposto dall'Autorità per l'invio telematico delle denunce, ai sensi della delibera n. 496/10/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo, è tenuta, tramite bonifico bancario, in favore dell'utente, a corrispondere l'importo complessivo di € 812,50 (ottocentododici/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - 315,00 (trecentoquindici/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce; - 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio fibra; - 77,50 (settatantasette/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Wind Tre è, inoltre, tenuta al ricalcolo e storno dei soli canoni afferenti al periodo di mancata erogazione dei servizi, per il quale sono stati riconosciuti gli indennizzi per sospensione, nonché allo storno dell'importo di € 11,59 dalla fattura n. W2113426497 del 12.05.21.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco

Il Dirigente
Dott. Giuseppe Musicco

