

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 25 del 10 MAGGIO 2023

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/526412/2022)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXX del 20/05/2022 acquisita con protocollo n. 0163955 del 20/05/2022;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

Mancata risposta di WindTre a un reclamo del 09/06/2021: con il reclamo del 09/06/2021 ha diffidato WindTre dal continuare a scrivere come causale dell'addebito in fattura di 2,08 € + IVA (pari a 2,54 € IVA compresa) quella del vecchio servizio di Distribuzione degli elenchi telefonici, ormai inesistente, invece di quella corretta del servizio Trova numeri, che l'aveva sostituito a partire da febbraio 2020, e ha preannunciato che se questa scorrettezza fosse stata presente anche nella successiva fattura contenente tale addebito, non l'avrebbe pagato. WindTre ha inviato lo stesso giorno una “non risposta”, con la quale non ha detto nulla nel merito della contestazione, che riguardava non il servizio in quanto tale, ma la fatturazione. Ha scritto che non accoglieva la richiesta perché, dopo “opportune verifiche”, non specificate, non aveva trovato nessuna anomalia riguardo al servizio, sul quale però non avevo contestato nulla. Non ha precisato né gli accertamenti compiuti, né le motivazioni, come prescrive invece il comma 4 dell'art. 8 dell'Allegato A alla delibera AGCOM 179/03/CSP in caso di reclamo rigettato. Si tratta in conclusione di una “non risposta” al reclamo che non ha i requisiti minimi per essere considerata risposta. Di conseguenza richiedo l'indennizzo per mancata risposta. Disattivazione del servizio Trova numeri, senza preavviso e senza giustificazione, comunicata a cose fatte da WindTre il 19/08/2021. Mancata risposta al reclamo del 26/08/2021 contro tale abuso. Storno dell'addebito di 2,54 € IVA compresa (pari a 2,08 € + IVA) dalla fattura n. W2121947987, attribuito al servizio inesistente di Distribuzione degli elenchi telefonici. Blocco totale, a causa di un guasto che impediva al segnale di arrivare a casa, di internet e telefono per 18 giorni, dal 10/04/2022 compreso al 27/04/2022, data in cui il guasto è stato riparato. Come si vede, è implicato anche il servizio Trova numeri, però su questioni del tutto diverse dalla richiesta d'indennizzo per il suo malf funzionamento da febbraio a giugno 2020, che aveva fatto in una precedente procedura di conciliazione-definizione presso il Corecom Veneto, conclusa col Decreto Direttoriale Fascicolo n. GU14/322150/2020 del 12/04/2021, che aveva stabilito per detto malf funzionamento un indennizzo di 100 €, decisione non impugnata al TAR del Lazio, quindi definitiva. Disattivazione del servizio Trova numeri senza giustificazione e preavviso: il 19/08/2021 WindTre ha inviato al ricorrente e al GPDP un riscontro a una comunicazione del GPDP sulla mancata cancellazione del mio numero di telefono dalla BDU, nelle ultime 4 righe del quale ha aggiunto però l'informazione, del tutto estranea al tema in discussione, che mi era stato disattivato il servizio Trova numeri perché l'avrebbe richiesto con un fantomatico “detto reclamo” (???), che però non aveva mai fatto, preannunciando anche un rimborso dei canoni annui di 2,08 € del servizio. Non l'ha chiesto l'utente. E' stata un sua iniziativa autonoma che non giustifica assolutamente la disattivazione arbitraria del servizio. La disattivazione del servizio è stata quindi del tutto illegittima, ed è avvenuta, per giunta, senza preavviso. Perciò chiedo l'indennizzo per cessazione di servizio accessorio a pagamento senza preavviso e senza che ve ne fossero i presupposti. Mancata risposta di WindTre al reclamo 26/08/2021 contro la disattivazione del servizio Trova numeri Il 26/08/2021 ho inviato a WindTre e al GPDP una replica al riscontro di WindTre del 19/08/2021. Poiché era stato proprio tale operatore, nella persona del dr. Lombardi, ad introdurre la comunicazione della disattivazione del servizio Trova numeri, del tutto estranea al tema in discussione della mancata cancellazione del numero di telefono dalla BDU, e poiché tale dirigente era sicuramente al corrente della questione, ha deciso di rispondere per lo stesso canale, aggiungendo, dopo le argomentazioni sulla questione della mancata cancellazione del numero di telefono dalla BDU, un apposito capitolo sul servizio Trova numeri, in cui ha scritto un esplicito reclamo per la sua disattivazione senza preavviso e senza giustificazione (vedi Reclamo\_26.08.2021), chiedendo, fra le altre cose, di sapere quand'era avvenuta. Infatti aveva riscontrato blocchi già prima del 19/08/2021, che aveva però attribuito a disfunzione temporanea. WindTre non ha dato nessuna risposta al reclamo 26/08/2021. In una successiva comunicazione del 02/09/2021 il dr. XXXXXXXXX ha detto alcune cose

sulla questione della cancellazione del numero di telefono dalla BDU, ma non ha scritto una parola sulla disattivazione del servizio Trova numeri. Altre risposte da WindTre non sono arrivate. Chiedo quindi l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Sarebbe stupefacente se WindTre argomentasse capziosamente che avrebbe dovuto inviare il reclamo al Servizio clienti, considerando che era proprio quello che avrebbe dovuto informarlo con preavviso della disattivazione del servizio. Ha inviato il reclamo con la replica al dr. Lombardi per i motivi detti. Se tale dirigente non voleva rispondere direttamente, aveva tutte le possibilità d'informare chi di dovere per la risposta. Storno dell'addebito di 2,54 € dalla fattura n. W2121947987: verso la fine di agosto 2021 è arrivata la fattura n. W2121947987 con l'addebito di 2,08 € più IVA, pari a 2,54 € IVA compresa, nella quale, nonostante con il reclamo del 09/06/2021 avesse diffidato WindTre a scrivere la causale corretta dell'addebito, preannunciando che in caso contrario non l'avrebbe pagato, la causale era rimasta, manco a dirlo, quella vecchia e superata degli elenchi telefonici, servizio ormai inesistente da tempo. Perciò, come aveva preannunciato, ha detratto dal totale della fattura l'importo di 2,54 €. Il 08/09/2021 l'ha pagata con bonifico, prima della scadenza, scrivendo nella causale "Pagamento fattura n. W2121947987 meno 2,54 ivati di serv. inesistente elenchi telef. - cod. cliente 374339542 telef. XXXXXXXXXX". Nonostante quanto sopra, WindTre ha continuato successivamente, e continua tuttora, a richiedere illegittimamente il pagamento dei 2,54 € detratti. Invece, considerando che aveva addirittura disattivato il servizio, non avrebbe dovuto nemmeno addebitarli. Chiedo quindi lo storno dei 2,54 €, IVA compresa, addebitati nella fattura n. W2121947987. Sospensione completa per 18 giorni di internet e telefono per guasto tecnico: a partire dal giorno 10/04/2022 compreso si è trovato internet e telefono completamente disattivi. Inizialmente ha attribuito il blocco a una sospensione amministrativa del servizio, perchè avvenuta in concomitanza con avvisi e solleciti di pagamento. Ha chiesto anche un Provvedimento temporaneo. Veniva poi informato che si trattava invece di un guasto tecnico che impediva al segnale di arrivare a casa e che è stato riparato il 27/04/2022. Chiede quindi un indennizzo per i 18 giorni di sospensione completa dei servizi di internet e telefono. Chiede inoltre il rimborso di 18/30 del canone mensile di telefonia e internet non usufruito nell'aprile 2022.

## 2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, occorre richiamare l'attenzione dello spett.le Corecom sulle richieste avanzate da controparte con la presente procedura e di considerare quanto disposto nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS in materia di sinteticità degli atti; l'art.16 del Regolamento 353/19/CONS al comma 3 statuisce, infatti, che l'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica. Con riferimento alla mancata risposta al reclamo del 09/06/2021 relativo all'addebito del servizio "Trova numeri", la convenuta effettuate le dovute verifiche non riscontrava alcuna anomalia in quanto il servizio era regolarmente attivo e pertanto in pari data provvedeva ad inviare mail di risposta. A tal proposito si ricorda quanto indicato anche sul sito ufficiale al seguente link <https://community.windtre.it/servizi-utigli-34/come-faccio-a-farmiinserire-o-cancellarmi-dagli-elenchi-telefonici>. Per completezza di informazioni, preme evidenziare inoltre che ad aprile 2021, a seguito del GU14 322150/2020, era stato emesso provvedimento da codesto spettabile Corecom, con il quale per un disservizio riferito al "Trova numeri" in un periodo del 2020, era stato riconosciuto all'istante un indennizzo di €100. A seguito di segnalazione all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, ad agosto 2021, la convenuta riscontrava la stessa così come già riportato in atti. Si riporta stralcio della fattura dalla quale si evince l'accredito effettuato in riferimento al "Trova numeri" così come indicato nel riscontro di agosto. Si precisa che la fattura n. W2121947987 (già in atti), a cui fa riferimento l'istante, è relativa infatti al periodo di luglio e quindi precedente all'accredito e alla risposta fornita all'istante. Ad ogni modo, successivamente su richiesta dell'istante il "Trova numeri" veniva riattivato. Si richiama il secondo comma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi Delibera 347/18/CONS "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio". In riferimento al lamentato disservizio di aprile 2022 si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. Con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova,

l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente..." (Delibera

70/12/CIR)”. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione ed il creditore istante alleghi tale inesattezza, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. La Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo” (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto 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, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Risulta evidente che “l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima “(Delibera AGCOM n. 105/14/CIR). Si richiama recente determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC. in cui si osserva che “la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia. In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo [omissis]. Con delibera n.163/17/CIR l'Autorità rigettava l'istanza di controparte: “Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM”. Recente sentenza del TAR Lazio sancisce “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Si richiama, altresì, delibera 26/06/2019 con cui il Corecom Basilicata ha rigettato l'istanza per la sua genericità e soprattutto perché, non avendo parte istante adempiuto all'onere probatorio sulla stessa incumbente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea fissa: “L'utente ha dichiarato di aver segnalato più volte all'operatore il malfunzionamento della propria linea telefonica, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova... Attesa dunque la genericità delle doglianze di parte istante che non ha adempiuto l'onere probatorio sulla stessa incumbente, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per il preteso malfunzionamento della linea...”. Si ribadisce pertanto il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR, Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016) Si richiama recentissima Delibera n. 93 del 4 novembre 2020 con la quale il Corecom Veneto rigetta le domande di parte istante: Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]. Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. 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.) [...]. Giova ricordare l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce “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". Si richiama recentissima determina direttoriale Agcom Fascicolo n. GU14/274756/2020 del 07 ottobre 2020 ha rigettato la richiesta dell'istante: premesso che nel periodo compreso 27/12/19 al 08/01/2020 l'operatore tenuto alla

fornitura del servizio era WIND Tre S.p.A., non risulta che l'utente abbia puntualmente reclamato il disservizio, mettendo l'operatore in condizioni di intervenire per risolverlo. Pertanto, fermo restando che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, ai fini del computo dell'indennizzo per sospensione dei servizi è imprescindibile il reclamo inviato dall'utente all'operatore, in virtù dell'orientamento costante dell'Autorità alcun indennizzo potrà essere riconosciuto a tale titolo. Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziarie o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) 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" ma, occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria. (Vedi recente Delibera Agcom DELIBERA N. 96/18/CIR). Infine, si rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese (Delibera 77/2019 Corecom Puglia, Delibera AGCom n. 178/19/CIR; Delibera AGCom n. 180/19/CIR). Si richiamano, inoltre, la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 "(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita" e la Delibera AGCom 178\_19 CIR: "(...) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta". Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella recentissima Delibera AGCom n. 300/20/CIR: "(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)". Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Chiede, quindi, di rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

#### **Con memoria di replica del 22.07.2022, l'utente precisa quanto segue:**

Riguardo alla richiesta d'indennizzo di 300,00 € per mancata risposta al reclamo del 09/06/2021, WindTre si è limitata a riproporre, riportandola con uno screenshot la "risposta" a detto reclamo in cui aveva asserito che il servizio Trova numeri era "regolarmente attivo" e che, di conseguenza, il reclamo veniva respinto. Non gli resta che ribadire quanto già scritto e richiesto nel modulo GU14. Il mio reclamo riguardava non il servizio in quanto tale, sul funzionamento del quale non conteneva nessuna contestazione, ma la fatturazione, e su questa WindTre non ha scritto una parola. Quindi si tratta di mancata risposta, in aggiunta priva dei requisiti prescritti dalla delibera AGCOM 179/03/CSP in caso di reclamo rigettato. WindTre ha aggiunto uno screenshot con le informazioni sul suo sito per inserire o cancellare il proprio numero di telefono negli elenchi telefonici, cosa che non c'entra niente con la fatturazione del servizio Trova numeri. Di interessante c'è però che ha poi riportato il prezzo di 2,54 €, IVA compresa, del servizio Trova numeri (pari a 2,08 € + IVA), aggiungendo che, con GU14 322150/2020 di aprile 2021, era stato concesso un indennizzo di 100€ per un disservizio del Trova numeri in un periodo del 2020. Come mai di 100€, tetto d'indennizzo previsto per un servizio accessorio gratuito, visto che era invece a pagamento? Ne sa niente Windtre? Comunque, anche queste informazioni non c'entrano nulla col mio reclamo 09/06/2021 sulla fatturazione del servizio Trova numeri. Riguardo alla richiesta d'indennizzo di 300,00 € per la disattivazione senza giustificazione e senza preavviso del servizio accessorio a pagamento Trova numeri e a quella di 300 € per mancata risposta al reclamo 26/08/2021 contro di essa, Windtre ha inserito nella memoria quanto segue.

- Uno screenshot del riscontro 19/08/2021 di WindTre al GPDP nel quale l'informazione sulla disattivazione del servizio Trova numeri occupa solo le ultime 4 righe.
- Uno screenshot della nota di replica 02/09/2021 (prot n. 837.21) del dr. Lombardi di Windtre all'utente e al GPDP, a seguito della replica 26/08/2021 al suo riscontro 19/08/2021, la quale conteneva nella seconda parte un reclamo contro la disattivazione arbitraria e senza preavviso del servizio Trova numeri e la contestazione di una fattura. Aveva chiesto, fra le altre cose, di sapere quando era stato disattivato il

servizio, perchè aveva riscontrato blocchi già prima del 19/08/2021, che aveva però attribuito a disfunzione temporanea. Come si può constatare, la nota di replica 02/09/2021 di Windtre non dice una parola sulla disattivazione (arbitraria) del servizio Trova numeri, denunciata nel reclamo 26/08/2021. Si tratta con tutta evidenza di mancata risposta al

reclamo. Al riguardo nessun'altra risposta è arrivata da WindTre. -Uno screenshot con uno stralcio della fattura 12/09/2021 n. W2125075821, riportante l'accredito di 20,80€ per (l'ex) servizio di distribuzione degli elenchi telefonici, poi diventato Trova numeri. Non l'aveva richiesta il ricorrente. Si è trattato di una iniziativa del tutto autonoma di WindTre, preannunciata nel riscontro del 19/08/2021, in un certo senso un'ammissione che al pagamento non era corrisposto un adeguato servizio, come avevo denunciato più volte in passato. Visto però che il servizio l'aveva sempre pagato, il rimborso non giustifica affatto la sua disattivazione arbitraria, per giunta senza preavviso. All'inizio di pag. 7 WindTre ha asserito che successivamente il servizio Trova numeri è stato riattivato su richiesta. Ovviamente non ha prodotto né la comunicazione di riattivazione del servizio né tale fantomatica richiesta, che l'utente non ha mai fatto. Non l'ha richiesto neanche nel reclamo del 26/06/2021, per il semplice motivo che, considerate le reiterate scorrettezze di WindTre nella gestione del servizio, era meglio lasciarlo perdere. Ha denunciato la disattivazione arbitraria e senza preavviso facendo presente che comportava il pagamento di un indennizzo a partire dalla data di disattivazione ed ha chiesto che fosse comunicata, ma deve constatare che neanche stavolta Windtre l'ha fatto. Così come non ha prodotto il fantomatico reclamo col quale, stando che a quanto ha scritto alla fine del riscontro 19/08/2021 al GPDP, l'utente avrebbe, a suo dire, richiesto la disattivazione del servizio Trova numeri. Nel secondo paragrafo della pagina 7 WindTre ha richiamato l'art. 12 della Delibera 347/18/CONS, in base al quale l'indennizzo per mancata o ritardata risposta a reclami è computato in maniera unitaria qualora più reclami riconducibili al medesimo disservizio. Non è il nostro caso. Infatti i 2 reclami del 19/06/2021 e del 26/08/2021 riguardano disservizi totalmente diversi: la fatturazione del servizio Trova numeri il primo, la disattivazione arbitraria il secondo. Quanto alla disattivazione in sé, non è un reclamo ma un atto, che va indennizzato in quanto del tutto arbitrario. Ribadisce quindi la richiesta degli indennizzi di 300€ per mancata risposta al reclamo del 19/06/2021 sulla fatturazione, di 300 € per la disattivazione arbitraria del servizio Trova numeri e di 300 € per mancata risposta al reclamo 26/08/2022 contro tale disattivazione. Riguardo al disservizio della sospensione completa di internet e telefono per 18 giorni ad aprile 2022, Windtre ha citato moltissime delibere AGCOM e anche qualche sentenza e articolo di legge per sostenere, in sostanza, che non è documentato sia avvenuto. Nel modulo GU 14 ha scritto che, per risolverlo, avevo richiesto un provvedimento temporaneo. Windtre vi ha partecipato, inviando anche un tecnico e risolvendo poi il problema. Ha dato quindi per scontato e pacifico che il disservizio fosse noto e riconosciuto da parte di tale operatore, senza dover produrre ulteriore documentazione. Constata che così non è stato. Si trova quindi costretto a riportare anche qui le informazioni su tale disservizio, ed altre utili, tutte già note documentatamente a WindTre. Il 10/04/2022 si è trovato internet e telefono completamente bloccati. Ha attribuito la causa del blocco a un provvedimento amministrativo, perché concomitante con solleciti di provvedere al pagamento scaduto di 2,54 (2,53) € della bolletta n. W2121947987 del 12/08/2021. Il 13/04/2022 ho inviato via PEC a Windtre il "Reclamo sul servizio Trova numeri e sul blocco di internet e telefono": E' un po' una storia delle vicissitudini del servizio Trova numeri, per spiegare perché aveva deciso di detrarre dalla bolletta in questione, come preannunciato, i 2,54€ addebitati al servizio degli elenchi telefonici. Alla fine c'è la denuncia del blocco totale di internet e telefono. WindTre ha ricevuto il reclamo lo stesso giorno. Il 14/04/2022 il Servizio clienti 159 di WindTre lo ha informato via PEC che al reclamo del 13/04/2022 era stato assegnato l'identificativo n. 1416766337 e che la risposta sarebbe arrivata nei termini. Il 16/04/2022 ha avviato in Conciliaweb la procedura di conciliazione n. UG/517897/2022, inserendo anche il disservizio del blocco di internet e telefono a partire dal 10/04/2022, attribuendolo, per il motivo detto, a provvedimento amministrativo e richiedendo l'indennizzo di 7,50 € al giorno per ciascuno dei 2 servizi non accessori di telefonia e internet. Il 22/04/2022 ha chiesto il Provvedimento temporaneo n. GU5/519121/2022, allegando, fra le altre cose, il rapporto 21/04/2022 della Ditta XXXXXXXXXXXX, che attestava che la mia linea telefonica risultava disattiva e inutilizzabile. Il 22/04/2022 la responsabile del procedimento ha informato WindTre del Provvedimento temporaneo in atto, le ha inviato la documentazione e le ha dato 5 giorni per produrre eventuali memorie e determinazioni. Lo stesso giorno è venuto a casa un tecnico, il quale ha appurato che nella linea telefonica non arrivava effettivamente segnale. Il 27/04/2022 pomeriggio la linea ha ripreso a funzionare ed è stato informato che il guasto era stato riparato. Il 28/04/2022, verificato che avevano ripreso a funzionare stabilmente sia il telefono che internet, ha fatto la rinuncia al Provvedimento temporaneo. Lo stesso giorno Il Corecom Veneto ha inviato alle parti la seguente comunicazione di archiviazione per rinuncia della parte istante. Per eventuali ulteriori informazioni, rimando al fascicolo documentale del Provvedimento temporaneo, a disposizione ovviamente, da sempre, di WindTre. Il 05/05/2022, poiché il disservizio del blocco di telefono e internet (voce più dati) era stato originariamente inserito nel modulo

UG come provvedimento amministrativo, il che prevede l'indennizzo di 7,50€ al giorno per ciascuno dei servizi non accessori coinvolti, mentre invece è poi risultato di origine tecnica, cosa che prevede l'indennizzo di 6 € al

giorno per ciascuno, ha fatto un'integrazione al modulo UG inserendo quest'ultimo disservizio e precisando che andava a sostituire quello precedente e non a sommarsi ad esso, come appare nel modulo UG, per rigidità della piattaforma. Poiché il disservizio si era concluso e aveva avuto la durata definita di 18 giorni, ha potuto quantificarlo per l'ammontare di 216,00 € ed ha aggiunto la richiesta di restituzione di 18/30 dell'abbonamento di aprile 2022 non usufruito, per un importo pari a 25,31 €.

Inoltre ha ribadito le altre richieste già fatte. L'integrazione è nel documento "Informazioni e richieste dell'integrazione 05/05/2022", che ha inserito nel fascicolo documentale del procedimento UG in tale data, il quale appare anche nel fascicolo del GU14. Il 05/05/2022 ha ricevuto una PEC dal Servizio clienti 159 di WindTre, con scritto che il reclamo del 13/04/2022, registrato il 14/04/2022 con l'identificativo n. 1416766337, nel quale aveva spiegato perché avevo detratto i 2,54 € dalla bolletta n. W2121947987 del 12/08/2021, ribadendo la legittimità di tale detrazione, e nel quale aveva denunciato il blocco di internet e telefono a partire dal 10/04/2022, era stato accolto. Incredibile! E' la prima volta che è successo ed è sicuramente dovuto al fatto che c'era stato il provvedimento temporaneo. Se non ci fosse stato, quasi sicuramente sarebbe arrivato il rigetto con una delle solite generiche risposte "non risposte". Ma Windtre non si smentisce e, nella memoria del 07/07/2022 ha già "dimenticato" l'accoglimento del reclamo, così come tutte le informazioni che ho riportato sopra, tutte già a sua conoscenza.

L'utente chiede:

- i. L'indennizzo di € 300,00= per mancata risposta al reclamo del 09/06/2021;
- ii. l'indennizzo di € 300,00= per la disattivazione senza giustificazione e senza preavviso del servizio accessorio a pagamento Trova numeri;
- iii. l'indennizzo di € 300,00= per mancata risposta al reclamo del 26/08/2021;
- iv. lo storno dell'addebito di 2,54 € dalla fattura n. W2121947987, riferito al servizio inesistente della distribuzione degli elenchi telefonici, per giunta dopo che anche quello sostitutivo Trova numeri era stato disattivato;
- v. l'indennizzo per la sospensione completa dei servizi di internet e telefono per 18 giorni;
- vi. il rimborso di 18/30, pari a € 25,31, del canone di aprile 2022 di € 42,19 (abbonamento All inclusive Unlimited più In Vista del numero chiamante), per i 18 giorni di quel mese in cui i servizi di internet e telefono sono rimasti completamente disattivi;
- vii. il riconoscimento delle spese per l'espletamento della procedura

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: se da un lato è vero che Windtre ha riscontrato tempestivamente il reclamo datato 09.06.2021, è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che la risposta del gestore risulta quantomeno generica e laconica (" ... ti comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che non è presente alcuna anomalia ...") in palese contrasto con quanto espressamente previsto dalle vigenti disposizioni regolamentari (art. 8, comma 4, allegato A, delibera Agcom n. 179/03/CSP), le quali prevedono espressamente che in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti, in modo da 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 quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene, pertanto, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: qualora l'utente lamenti l'arbitraria disattivazione di un servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che la disattivazione è stata determinata da una specifica richiesta del cliente oppure da circostanze non

imputabili al gestore stesso, in quanto l'utente dev'essere comunque tenuto indenne dalle conseguenze pregiudizievoli

di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta (vd. Corecom Lazio, delibera 69/11, Corecom Toscana, delibera 6/12). Considerato che Windtre, diversamente da quanto dichiarato nella propria memoria difensiva, non ha fornito alcun supporto documentale attestante una chiara ed inequivocabile richiesta da parte del cliente di vedersi disattivato il servizio Trova numeri, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) non si ritiene condivisibile quanto dichiarato da Windtre nella propria memoria difensiva secondo cui i reclami del 09.06.2021 e del 26.08.2021 debbano considerarsi, ai fini dell'eventuale riconoscimento del relativo indennizzo, in modo unitario, in quanto l'oggetto degli stessi risulta oggettivamente distinto, nella misura in cui con il reclamo del 09.06.2021 l'utente contestava il cambio di dicitura da "addebito spese di distribuzione elenchi telefonici" a Trova numeri, mentre con il reclamo del 26.08.2021 contestava specificatamente la disattivazione arbitraria del servizio Trova numeri. Alla luce, quindi, delle argomentazioni già esplicitate ai punti sub i) e sub ii) di cui sopra, si ritiene che anche in questo caso ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene, pertanto, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto l'addebito dell'importo di € 2,54= anche se indicato come servizio distribuzione elenchi telefonici, in realtà riguarda il servizio trova numeri che, nel periodo di riferimento della fattura in esame (fattura n. W2121947987 del 12.08.2021, periodo 01/07/2021 - 31/07/2021) risultava disattivato, dando di conseguenza diritto al ricorrente, di vedersi stornare il relativo importo.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si precisa quanto segue: qualora l'utente lamenti, come nel caso de quo, l'interruzione del servizio, l'operatore per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile; in mancanza di tale prova, come nel caso specifico, l'utente ha diritto al riconoscimento del relativo indennizzo. Trova, altresì, applicazione il consolidato principio che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dall'utente (vd. Agcom, delibera 130/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna, delibera 385/18). Non si condivide, in proposito, quanto dichiarato da Windtre nella propria memoria difensiva, e cioè che il ricorrente avrebbe omesso di segnalare il disservizio, affermazione che viene, infatti, documentalmente smentita dal reclamo, datato 13.04.2022, inoltrato tramite PEC, depositato in atti unitamente alla relativa ricevuta di avvenuta consegna. Per quanto sopra precisato si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 (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) e dell'art. 13, comma 1: (nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente), indennizzo che viene come di seguito quantificato: € 6,00/prodie x 14 giorni (dal 13.04.2022

– data del reclamo – al 27.04.2022 data di riattivazione dei servizi) per una somma pari a € 84,00= per il servizio voce e € 84,00= per il servizio internet, per un importo complessivo così risultante pari a € 168,00=. Per quanto concerne la richiesta sub vi) di rimborso della quota parte del canone di aprile 2022 si ritiene che non possa essere accolta in quanto l'utente ha omesso di allegare in atti la fattura in cui tale voce di costo viene addebitata, impedendo pertanto qualsivoglia valutazione istruttoria in proposito.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) si ritiene congruo riconoscere un importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di Windtre s.p.a..
2. WINDTRE è tenuta:
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 09.06.2021;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per disattivazione non richiesta del servizio Trova numeri;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 26.08.2021;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 168,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e internet;
  - a stornare l'importo di € 2,54= dalla fattura n. n. W2121947987 del 12.08.2021;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00 a titolo di spese di procedura.
3. 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.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. 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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(\*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(\*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(\*)

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.