

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

Deliberazione n. 48 del 21 GIUGNO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/548620/2022).

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, verbalizzante;

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 XXXXXXXXXXXXXXX del 07/09/2022 acquisita con protocollo n. 0258006 del 07/09/2022;

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

Senza alcun preavviso o motivo logico /giuridico, in data 30 luglio 2022, la Wind provvedeva al, distacco della linea dati (banda larga) voce a me intestata e di servizi accessori gratuiti compreso la cancellazione del numero sull'utenza mobile al numero XXXXXXXXXXX. Faceva questa unilaterale e illecita azione nel rispetto delle chiare clausole contrattuali da me firmate in cui esprimevo da subito la volontà di conservare il servizio anche dopo la scadenza del bonus governativo e nonostante avessi confermato due giorni prima telefonicamente la mia intenzione di proseguire con il servizio (ma richiedevo le condizioni contrattuali che non mi sono state fornite a oggi). Quindi Wind tre avrà l'obbligo di mantenere in essere il contratto stipulato da me marzo è attivo dal 1 aprile 2021 e non disattivarlo senza preavviso o attivare un contratto a proprio tornaconto e comodo. A questo quadro desolante aggiungo inoltre che l'operatore non ha dato riscontro alla mia pec del 03 luglio 2022 in cui, in accordo con il contratto chiedevo copia delle condizioni contrattuali allo scadere del bonus governativo e nonostante altri solleciti, telefonici e sempre mezzo pec tale riscontro si fa attendere ancora oggi che scrivo. La linea, dopo vari solleciti per riattivarla inviati dal sottoscritto, risultati vani per ostacoli posti dall'operatore, in seguito superati dallo stesso, mi veniva riattivata alla fine della giornata del 05 settembre 2022. L'operatore per quanto invitato anche tramite provvedimento temporaneo a conservare le condizioni contrattuali pattuite prima del suo distacco arbitrario e cancellazione del contratto in essere continua a inviare apparecchiature non richieste (sei dall'inizio del contesto).

L'utente chiede quindi:

- i. l'indennizzo per la disattivazione della banda larga per 35 giorni (dal 31.07.2022 al 05.09.2022) pari a € 341,35= (€ 7.50 x 1/3 x 35);
- ii. l'indennizzo per la disattivazione della linea XXXXXXXXXXX per 55 giorni pari a € 412,00= (€ 7.50 x 55);
- iii. l'indennizzo per la disattivazione del servizio gratuito “giga illimitati” sulla sim mobile Wind XXXXXXXXXXX dal 31.07.2022 al 04.09.2022 (35 giorni);
- iv. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 3 luglio 2022;
- v. l'indennizzo per l'invio di n. 5 router non richiesti (ai sensi dell'art. 9 comma 2, delibera Agcom n. 347/18/CONS.);
- vi. l'applicazione al nuovo contratto delle condizioni previste nel contratto precedente;
- vii. la corresponsione degli interessi previsti per legge a decorrere dalla data di presentazione della istanza di conciliazione;
- viii. l'applicazione della sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;
- ix. un rimborso forfettario delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In primis occorre porre all'attenzione di codesta Spett.le autorità l'inammissibilità di alcune domande attoree. In particolare: Indennizzo per l'invio apparecchiature non richieste n.ro 5 router dall'inizio del contratto a oggi ai sensi dell'art. 9 comma 2; rispetto a tale richiesta non solo si evince l'inammissibilità poiché tale ipotesi indennitaria non è prevista nel Regolamento ma oltretutto tale affermazione non è provata da alcuna documentazione. Difatti il cliente ha ricevuto solo un apparato Inoltre, rispetto alla successiva richiesta indicata: “Vengano applicate al nuovo contratto le condizioni statunitensi dal precedente fra cui il recesso in ogni momento senza spese a mio carico...” Trattasi di richiesta è un obbligo di fare e pertanto lo stesso non è demandabile, ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4: “l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare

l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché

nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Vedasi ad esempio recente la delibera n. 65/2021 del Corecom Emilia-Romagna, la Delibera n.53/2021 del Corecom Sardegna, la Delibera n: 77/2021 del Corecom Veneto. Proseguendo nelle richieste inammissibili, si ritiene infondata la richiesta di: un rimborso forfettario a titolo di spese di procedura. Innanzitutto, la Scrivente si è resa sin da subito disponibile alla risoluzione del disservizio, come nel prosieguo verrà evidenziato, ma soprattutto si è resa disponibile ad una chiusura bonaria della vertenza, che però non è stata accettata da parte istante. In ogni caso, si rammenta che l'art.20 comma 6 Delibera 203/18/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, non solo senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata, ma soprattutto le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliativa. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese (vedi anche Delibera Puglia n°77/19). Altresì, rispetto alla successiva richiesta: "ci troviamo nell'ipotesi prevista dalla delibera 347/18/cons dall' art. 3 comma 4 rispetto al quale se l'operatore non provvede ai sensi dell'art. 3 mezzo bonifico bancario automaticamente quanto spettante , oltre agli interessi previsti per legge, venga corrisposto quando previsto dall'art. 3 il comma 5 del 347/2018/cons che prevede che In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1,, della Legge a tutte le somme oggetto di rimborso ..." Il suddetto articolo 3 del Regolamento prevede al comma 1: "Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1,....." Ovvero in caso di ritardo attivazione e in caso di sospensione o cessazione amministrativa. Nel caso in esame non sussiste una ipotesi del genere poiché trattasi di disattivazione del contratto a fronte della scadenza del bonus governativo e non certo per morosità. Infine, si evidenzia che gli interessi legali dal fatto al soddisfo vengono applicati in caso di definizione della controversia. Si vuole, da ultimo, porre in evidenza che l'istante ha ampliato la domanda attorea rispetto a quanto richiesto in sede di UG Invero, eventuali domande eccedenti e/o diverse la richiesta trattata dinanzi al Corecom, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione (vd. determina direttoriale fascicolo n. GU14/99603/2019 Corecom Sicilia, delibera n. 25/2022 Corecom Emilia-Romagna). All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue. L'utente era titolare di un contratto consumer fisso, codice XXXXXXXXX, su LNA XXXXXXXXX attivata in data 01/04/2021 e disattivata in data 31/07/2022. Nel mese di Giugno 2021, a seguito di sottoscrizione del contratto, chiedeva l'applicazione del "Voucher Banda Ultralarga", che veniva attivato in data 09/06/2021 con consegna del tablet presso il punto vendita. Internet 100 Offerta a 28,99 Sconto 200 euro in 12 mesi dal 09/06/2021. Aderendo al piano governativo l'utente poteva usufruire di uno sconto in fattura di euro 200,00 ripartito in 12 mensilità, con la possibilità di mantenere attivo il contratto anche successivamente alla scadenza del voucher. Si evidenzia che l'allegato inserito dall'istante nel fascicolo documentale riporta una data antecedente all'attivazione del Voucher, ovvero la data di attivazione del contratto del 02/03/2021, mentre l'adesione al bonus governativo è avvenuta in data 09/06/2021, pertanto a seguito di nuova sottoscrizione il cliente avrebbe dovuto allegare nuovo consenso!!! In data 03/07/2022 l'istante inviava pec con cui chiedeva informazioni circa l'offerta che sarebbe stata attivata allo scadere del bonus alla data del 31/06/2022. A seguito di tentativo di contatto con esito negativo, veniva inviato, in data 26/07/2021 alle ore 12,34, sms informativo al cliente. Dopo ulteriore tentativo di contatto veniva inviato sempre in data 26/07/2022 alle ore 17,21 ulteriore sms di preavviso contatto ed informativo In data 27 Luglio 2022 l'istante veniva contattato nuovamente telefonicamente senza esito, per cui gli veniva inviato sms per informarlo che il contratto sarebbe stato cessato senza costi con perdita della numerazione. Il messaggio specificava che: "... alla fine di questo mese scadrà lo sconto relativo al voucher del governo e come previsto dalla normativa vigente provvederemo alla disattivazione del contratto senza costi, con conseguente perdita del numero. Se fossi invece interessato al mantenimento del servizio con un'offerta dedicata, chiama prima della fine del mese al Servizio Clienti al 159". In data 28/07/2022 veniva effettuato ultimo contatto ed inviato sms. In assenza di riscontri da parte dell'istante, la linea veniva cessata senza addebito di costi in data 31 Luglio 2022. Nella stessa data l'utente inviava pec chiedendo la riattivazione della linea. Il cliente veniva contattato ed informato circa la disattivazione dell'utenza e delle azioni successive da intraprendere. In data 19/08/2022 a fronte del contatto al cliente la Scrivente segnalava che, stante la non accettazione da

parte dell'istante delle condizioni commerciali, si procedeva ad annullare l'attivazione della LNA con NP.
In data 29/08/2022 la Scrivente aggiornava codesto

Spett.le Corecom comunicando l'inserimento di un nuovo ordine di attivazione che si concludeva in data 05/09/2022. La linea era, pertanto, immediatamente utilizzabile con l'apparato modem consegnato in data 04/09/2022. Mentre la NP si completava correttamente il 22/09/2022. L'istante contesta alla scrivente convenuta la cessazione della linea XXXXXXXXXX in assenza di preavvisi e chiede gli indennizzi per l'interruzione del servizio, oltre ad ulteriori richieste collegate e di cui in rito si è già discusso. Come documentato in atti, l'istante beneficiava del bonus predisposto dal MISE nel "Piano voucher sulle famiglie a basso reddito" per agevolare l'attivazione della Banda Ultralarga. L'istante aveva richiesto l'attivazione del voucher governativo, essendo in possesso dei requisiti previsti dal decreto attuativo. L'utente aveva quindi usufruito di uno sconto in fattura di euro 200,00 ripartito in 12 mensilità (€16,68/mese). Poiché il voucher era stato attivato in data 09/06/2022, veniva cessato in data 31/07/2022, alla scadenza dei 12 mesi previsti dal piano governativo, come indicato anche dal cliente nella sua comunicazione del 03/07/2022. Il modulo di richiesta del bonus prevedeva la possibilità di mantenere attivo il contratto oltre il dodicesimo mese, e quindi successivamente alla scadenza del voucher. Tale clausola doveva però essere validata con firma leggibile e per esteso, ma l'istante non l'aveva sottoscritta, come documentato in atti, scegliendo così di far cessare il contratto alla scadenza del voucher, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Scaduto il bonus, la convenuta ha provveduto ad informare l'istante che il contratto sarebbe stato cessato con perdita della numerazione, sollecitando un suo eventuale riscontro, nel caso in cui fosse stato interessato al mantenimento della linea. L'utente però non comunicava di essere interessato al mantenimento della linea che quindi veniva cessata in data 31 luglio 2022. Non si tratta quindi di una disattivazione effettuata in assenza dei presupposti di legge e di comunicazione, come invece sostenuto nel presente formulario al solo scopo di far ricadere sull'operatore la responsabilità dei fatti, ma di una cessazione dovuta ad una scelta dell'utente che non si è attivato con il Servizio Clienti per comunicare le sue mutate intenzioni. Preme ulteriormente sottolineare come non sia stato il comportamento della scrivente convenuta, ma l'inerzia dell'istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind Tre. La cessazione della linea non è stata arbitraria, ma frutto delle scelte dell'istante, che si è attivato per richiederne il ripristino solo successivamente alla disattivazione, quando ormai la linea non era più nella disponibilità della scrivente. Per i suesposti motivi si contesta la richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio e (comunque non certo una sospensione amministrativa!) poiché l'utente era stato informato che la disattivazione avrebbe comportato la cessazione definitiva del numero telefonico. Oltretutto ogni specifica è indicata anche sul sito istituzionale. Rispetto alla mancata risposta al reclamo del 03/07/2022 si è ben dimostrato non solo che il cliente ha ricevuto contatti telefonici e svariati sms informativi ma, altresì, in data 31/07/2022 e pertanto nelle more della gestione, l'istante depositava UG e relativo GU5. Sulla questione si richiama una pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom motiva tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile". Chiede, quindi, di rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

Con memori a di r epl ic a d epositata in d ata 31 .10. 20 22, l'utente p re cisa quanto segue:

Anzitutto si tiene a precisare per evitare riferimenti di contatti errati nella memoria che il numero della mia utenza riportato nella comunicazione di controparte è errato poiché la numerazione interessata dal servizio e distacco illecito è XXXXXXXXXX (e non come erroneamente riportato XXXXXXXXXX). Successivamente quanto ricostruito dalla, rappresentante di WINDtre è del tutto inconferente con i fatti accaduti e strumentale oltre. Che carente di accadimenti significativi occultando la telefonata di quasi 5 minuti effettuata dal servizio clienti al mio numero XXXXXXXXXX in data 26 luglio alle 12.4. Evidenzio inoltre che controparte, benchè riferisca in memoria di , non ha inviato mezzo e.mail memoria al sottoscritto e neanche il sistema conciliaweb ritengo mi abbia informato del deposito stesso come dovrebbe accadere. Si evidenzia che ancora a oggi NON HA dato prova di avermi informato in merito alla previsione dei costi dei servizi attivati, così come previsto dalla disciplina vigente. Altresì si evidenzia come "le prove" utilizzate nella ricostruzione nella

memoria ultima del 27 ottobre 2022 da controparte, come consolidata dottrina giurisprudenziale vuole, NON hanno alcuna valenza probatoria essendo documento interno proveniente dal medesimo soggetto che intende farli valere a proprio favore a tal riguardo si ricorda, che “un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell’onere probatorio” (cfr. ex multis Cassazione n. 8290/2016). Quindi, in riferimento a tutti i sms inviati dall’operatore, un mero print della schermata di un applicativo dell’operatore non può, per ovvie motivazioni logiche prima ancora che giuridiche, offrire un elemento sufficiente a comprovare il verificarsi di un fatto favorevole allo stesso operatore telefonico, un semplice screen-shot di una schermata gestionale del Gestore di un presunto sms ricevuto o inviato non può certamente assurgere, senza tema di smentita, a rango di prova documentale. Secondo l’Agcom, le modalità per esercitare il recesso devono essere esplicitate in modo chiaro senza obbligarti a reperire le informazioni sul sito web della compagnia o a contattare il call center. Inoltre, il recesso deve poter essere esercitato secondo le stesse forme utilizzabili per attivare l’offerta o sottoscrivere il contratto. Insomma, se l’attivazione è, avvenuta, tramite un contratto sottoscritto e firmato, il recesso deve poter essere esercitato nella stessa maniera E di sicuro in modalità da essere certi che l’utente ne sia venuto a conoscenza certa con una comunicazione scritta e tracciabile da preferire per provare, all’occorrenza, di aver rispettato i termini per il recesso In riferimento alla ricostruzione di controparte sulla presunta “non relazione” tra : - bonus governativo (con espressa clausola da me sottoscritta per proseguire il contratto dopo i dodici mesi) richiarente e afferente i contratti sottoscritti e citato da controparte n.ro XXXXXXXXXXXX; - contratto sottoscritto XXXXXXXXXXXX il 02 marzo 2021 e poi identico contratto (causa problemi Wind di fornire apparecchiature) sottoscritto il 09 giugno 2021(i numeri di contratto coincidono); - verbale di consegna materiale prescelto (successivo alla sottoscrizione del contratto e bonus governativo come previsto da normativa per misurare l’effettiva velocità di connessione) . Si precisa a scanso di pretesti che L’unico motivo per cui Il verbale di ritiro del materiale previsto dal bonus governativo (e il contratto nuovo ma di fatto identico codice numerico precedente XXXXXXXXXXXX è stato sottoscritto con tale ritardo è dovuto semplicemente al fatto che il prodotto da me scelto contestualmente alla sottoscrizione del contratto (Tablet lenovo yoga) Non era più disponibile e al fine di venire incontro alla Wind in spirito puramente conciliativo ,senza nulla chiedere per tale inadempienza contrattuale, ripiegavo e accettavo l’unica offerta dal venditore disponibile che prevedeva altro modello di tablet più economico (lenovo tab) . Solo per tale ragione, il venditore mi richiedeva una nuova sottoscrizione del medesimo contratto avente fra l’altro lo stesso numero e a domanda se dovevo sottoscrivere il voucher rispondeva che non serviva perché il numero del contratto era riferito quel bonus precedente sottoscritto e lo avrebbe incluso nella stessa contratto in A cui veniva legato richiamandolo espressamente in testa al documento stesso (come si può leggere) apponendo il numero XXXXXXXXXXXX. Allego qui di seguito i due documenti citati sopra contratto sottoscritti, voucher governativo afferente ad entrambi e verbale di ritiro tablet Detto questo non vi era alcuna ragione e motivazione lecita, anche perché avvenuta senza un preavviso lecito e tacciabile al sottoscritto (il contratto è avvenuto per espressa sottoscrizione in presenza l’eventuale cancellazione deve avvenire nello stesso modo o almeno in modo tracciabile) il contratto in essere e disattivare tutti servizi associati allo stesso ma, dimostrerò qui di seguito un pretesto utilizzato per farlo che sarebbe convenuto economicamente solo all’operatore. che applicherà condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e svantaggiose per il cliente. Inoltre era la stessa rappresentante legale di Wind che nella sua narrazione e ricostruzione riferisce che la mia pec (inviata al servizio clienti per richiedere l’invio mezzo pec delle nuove condizioni economiche) è già questo, se non bastasse la clausola specifica contrattuale, rappresenta una chiara e manifesta volontà a mantenere il loro servizio(altrimenti avrei scritto che non intendevo rinnovare il servizio) ma a questo si aggiunge il fatto che venivo anche contattato telefonicamente dal numero 159 “ servizio clienti windtre” in data il 26 luglio 2022 alle ore 12.29 (telefonata che controparte non cita nella memoria). In questa Telefonata che rappresenta, il prodromico tentativo di conservare il servizio(oltre la specifica clausola contrattuale sottoscritta) , dalla durata di 4minuti e 10 minuti concordavo con l’operatore il trattamento economico del servizio allo scadere del bonus e ribadivo, se c’è ne fosse bisogno, la volontà, a proseguire nel servizio allo scadere del bonus governativo all’operatore senza alcuna eccezione (di cui ero molto soddisfatto) e invitavo gli stessi a inviarmi copia del contratto mezzo pec per prendere visione delle condizioni e quindi firmarlo per accettazione, Contratto a oggi mai arrivato. Nonostante quanto appena premesso in data 31 luglio 2022 (inclusa) fino al 04 settembre 2022 (24settembre 2022 il servizio voce) la mia linea veniva disattivata e con essa tutti i servizi voce + dati banda larga e senza alcun lecito preavviso. Tale era l’incredibile- è mancata informazione che inizialmente pensavo ad un problema tecnico

(motivo per cui aprivo il reclamo per questa ragione) ma successivamente contattavo l'operatore che mi confermava che "c'era stato un errore". Controparte lascia intendere che io non volevo

proseguire il servizio ma le mie azioni successive al distacco pro-attive per riottenere il servizio non fanno che confermare. Qualora ce ne fosse ancora bisogno, la mia volontà a conservare il servizio perché oltretutto è necessario essendo connesso a altri servizi fondamentali per la sicurezza e demotica della casa e smentisce categoricamente che non fossi interessato al servizio avendo darò invece precisa e manifesta sia verbale telefonicamente il 26 luglio 2021 che contrattuale (alla sottoscrizione del contratto) a proseguire dopo i dodici mesi i servizi con l'operatore. Nella memoria controparte conferma di aver ricevuto mia pec e quindi riferisce in memoria che: "In data 03/07/2022 l'istante inviava pec con cui chiedeva informazioni circa l'offerta che sarebbe stata attivata allo scadere del bonus alla data del 31/06/2022!" Bene, a oggi 30 ottobre 2022 questo reclamo del 03 luglio 2022 non ha avuto alcun riscontro come normativa imporrebbe. Quindi Per quanto riguarda la quantificazione del predetto indennizzo, sulla mancata risposta ad un reclamo, si precisa quanto segue: secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Windtre prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore, in ,a danza di questa di considera la data di definizione. Pertanto lascerò la quantificazione dell'indennizzo verrà calcolato dal 03 luglio 2022 alla data effettiva di risposta la reclamo (e quindi alla ricezione mezzo pec delle condizioni contrattuali pattuite con l'operatore) su cui apporre la mia firma per accettazione. In riferimento all'apparecchiatura inviati(router) come riferito in atti precedenti all'invio, nonostante abbia respinto precedenti spedizioni dell'iOS tesso telefonando il corriere ups direttamente, e nonostante non l'abbia mai richiesto (avendone uno di proprietà) Wind si ostina a inviare apparecchiature router. Chiedo pertanto che Wind ritiri a sue spese il router inviato, per suo errore è mai utilizzato e cancellare dalla fatturazione l'importo mensile per il noleggio pari a euro 3,00euro /mese oltre a corrispondere euro 25,00 per l'invio di materiale non richiesto (router) . In riferimento all'opzione gratuita disattivata "giga illimitati" controparte riferisce che dopo la disattivazione è stata riattivata il 28 agosto, certo ma Non riferisce che è la stessa opzione è stata senza preavviso nuovamente disattivata quattro giorni dopo poiché, dopo la disattivazione del mio contratto, il nuovo contratto a cui si era agganciata è stato disattivato senza alcuna ragione a me plausibile e senza informarmi, infatti, Wind aveva spontaneamente riattivato dopo il distacco illecito della linea un nuovo contratto (senza inviarmi condizioni e senza che abbia mia firmato alcun contratto) alle condizioni economiche mai pattuite e del tutto sconvenienti e irrispettose degli accordi con e presi in precedenza (fra questo nessun costo di attivazione e disattivazione, nessun costo per noleggio di apparecchiature router, nessun vincolo contrattuale, offerta riservata ai clienti Wind con utenza mobile). Pertanto a per questo punto dovrà essere riconosciuto un indennizzo preciso nel periodo che vada dal 32 luglio 2021 compreso al 04 settembre 2021 pari a 35 giorni (detratti i 4 giorni di riattivazione). In relazione a tanto, è conseguente il diritto per l'utente alla liquidazione di un indennizzo da ritardo per carenza informativa riguardo il lamentato mancata informazione delle condizioni contrattuali pattuite da sottoscrivere e a oggi ancora non ricevute, nel caso de quo, del servizio fibra, ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 2 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi. Non risulta, pertanto, assolto da parte di Windtre, quell'obbligo inderogabile che sussiste in capo ai gestori di tenere costantemente informati gli utenti di qualsivoglia accadimento che possa, in qualche modo, incidere sulla disattivazione del servizio. Infatti, secondo un consolidato orientamento Agcom (ex multis, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), il gestore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Non risulta provato, come detto, che io abbia ricevuto adeguata e tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per il distacco prima e la riattivazione poi dei servizi.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: va preliminarmente osservato, con riferimento al problema della legittimità o meno della sospensione, che se da una parte l'operatore conferma di aver proceduto alla sospensione della linea

voce e della linea dati dal 31.07.2022, dall'altra non dimostra, tramite adeguato supporto probatorio, di aver dato avvio a tale provvedimento secondo l'iter normativamente previsto.

Infatti, secondo quanto previsto dalle vigenti normative regolamentari, così come per altro ribadito da diverse pronunce dell'Agcom (vd. Agcom, delibera 7/10/CIR, delibera 13/10/CIR, delibera 80/12/CIR) e dei Corecom (vd. Corecom Umbria, delibera 18/15, Corecom Lazio, delibera 65/11, Corecom Lazio, delibera 63/12) sussiste in capo all'operatore, l'obbligo di "informare l'utente con congruo preavviso" prima di procedere alla sospensione del servizio.

Giova rilevare che la documentazione agli atti, prodotta da Windtre, non consente di ritenere la stessa sufficiente a considerare assolto, da parte dell'operatore, il predetto onere probatorio.

Si tratta infatti di documenti, quali sono le schermate della piattaforma informatica in uso al gestore, formati e prodotti dall'operatore stesso, che non possono costituire oggetto di prova nel presente procedimento.

E' opportuno ricordare che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio" (cfr. ex multis Cassazione n. 8290/2016).

Quindi un mero print della schermata di un applicativo dell'operatore non può, per ovvie motivazioni logiche prima ancora che giuridiche, offrire un elemento sufficiente a comprovare il verificarsi di un fatto favorevole allo stesso operatore telefonico.

Stanti tali risultanze, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti sussiste una responsabilità contrattuale a carico di WIND per la sospensione della linea voce e della linea dati (fibra) con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) il quale prevede che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

Per quanto sopra considerato, l'indennizzo per la sospensione del servizio voce dovrà essere calcolato dal 31.07.2022 al 20.09.2022 – come comunicato da Windtre nel procedimento GU5/542802/2022 – per complessivi 51 (cinquantuno) giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50= determina un indennizzo pari a € 382,50= (€ 7,50 x 51).

Per la linea dati (fibra) l'indennizzo, di cui al combinato disposto del predetto art. 5, comma 1 e dell'art. 13, comma 1, dovrà essere calcolato dal 31.07.2022 al 05.09.2022 – data in cui l'utente dichiara essere avvenuto il ripristino del servizio internet - per complessivi 36 (trentasei) giorni che moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 7,50= a sua volta moltiplicato x 1/3, determina un indennizzo pari a € 360,00= (€ 7,50 x 1/3 x 36).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii), considerato che Windtre non ha contestato l'affermazione di parte ricorrente circa il fatto che con la disattivazione della linea fissa veniva disattivato anche l'opzione gratuita Giga illimitati collegata alla sim, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 3 del sopra citato Regolamento indennizzi che per i 25 (venticinque) giorni compresi tra il 31.07.2022 ed il 25.08.2022 – data di ripristino della predetta opzione - moltiplicati per il coefficiente giornaliero di € 1,00=, determina un indennizzo pari a € 25,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) giova evidenziare che il "reclamo" del 03.07.2022 è, in realtà, una semplice richiesta di informazioni di natura commerciale che, come tale, non può certamente integrare gli estremi di un reclamo.

Quanto alla liquidazione dell'indennizzo, occorre considerare che l'utente ha proposto il tentativo di conciliazione con istanza depositata presso il Corecom in data 31.07.2022.

Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario, tuttavia, che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui il Gestore è tenuto a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi, termine che nel caso de quo scadeva il 17 agosto 2022 (45^ giorno successivo al reclamo del 03.07.2022).

Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del

reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa,

di tal ch , la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile e di conseguenza, la domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo dev'essere rigettata.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto da un lato tale ipotesi indennitaria non risulta contemplata dal Regolamento indennizzi e, dall'altro, poich  nel Verbale di consegna e Livello misurato, datato 09.06.2021 e sottoscritto dall'utente, di cui alla memoria difensiva di Windtre, risulta "spuntata" la dicitura: "conferma l'avvenuta consegna del modem/router relativo al servizio Banda ultralarga attivato.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui esula dalle specifiche competenze del Corecom il potere di ordinare al gestore di modificare contratti in essere (vd. Corecom Sardegna, delibera n. 53/2021), o di imporre profili tariffari diversi ed ulteriori rispetto a quelli sottoscritti dall'utente, in quanto si potrebbero configurare gli estremi di un'obbligazione impossibile atteso che il gestore si troverebbe ad applicare condizioni contrattuali o profili tariffari che potrebbero risultare, appunto, non pi  applicabili o commercializzabili.

In relazione alla richiesta sub vii) si ritiene che possa essere accolta e, pertanto, gli importi oggi riconosciuti a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) la stessa non pu  trovare accoglimento in quanto il potere sanzionatorio nei confronti degli organismi di telecomunicazione appartiene alla competenza esclusiva di Agcom. Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si ritiene congruo riconoscere un importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

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

All'unanimit  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 s.p.a.   tenuta a pagare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione: € 382,50= a titolo di indennizzo per la sospensione della linea voce; € 360,00= a titolo di indennizzo per la sospensione della linea dati (fibra); € 25,00= a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio accessorio gratuito Giga illimitati.
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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Vice Presidente
Fto^(*) Dott. Fabrizio Comencini

Il Dirigente
verbalizzante
Fto^(*) Dott. Maurizio Santone

(*) Il documento   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.