

DELIBERA 475/2023/CRL/UD del 22/12/2023
G. Bxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/554842/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **G. Bxxx** del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0283402 del 03/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig. **G. Bxxx**, cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di essere rimasto senza linea voce e dati, a far data dal 7.9.21. Pertanto, lo stesso si vedeva costretto ad inoltrare all’operatore diversi reclami a mezzo del call center, nonché tramite mail e chat, che però rimanevano senza riscontro ed effetto alcuno, dal momento che la linea non veniva ripristinata. L’istante inoltre, non veniva neanche informato sui motivi del disservizio e sulle ragioni dell’enorme durata dello stesso. L’utente chiedeva quindi: “1) rimborsare e/o stornare tutte le somme richieste al mio assistito durante i periodi in cui alcun servizio è stato fornito € 200,00. Si chiede, inoltre: 1) l’immediata cessazione di tutti i servizi relativi l’utenza di cui all’oggetto visto il perdurare dei disservizi già in precedenza segnalati e pertanto il contratto deve ritenersi risolto per Vostro grave inadempimento; 2) di fornire chiarimenti circa l’accaduto; 3) di corrispondere un indennizzo per la completa interruzione della linea voce e dati pari ad € 1680,00 (€6,00x2x140gg. dal 07/09/2021 al 24/01/2022) ai sensi dell’artt. 6 comma 1 e 13 comma 3 dell’allegato A della Delibera 347/18/CONS; 4) di corrispondere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00; 5) di corrispondere altri ed eventuali indennizzi previsti per legge”. In data 9.3.23, si teneva un’udienza, in occasione della quale l’istante precisava che gli importi indicati nelle note di credito e depositati dal gestore, non erano mai stati incassati. Dato atto, il responsabile del procedimento rimetteva gli atti per la decisione del collegio.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...In primo luogo, si eccepisce che l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla genericità e indeterminazione delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati In primo luogo, il Gestore eccepisce l’assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente “neppure ha ricevuto spiegazione per l’abnorme durata del disservizio”. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a

fondamento delle richieste avversarie. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le indicazioni fornite da controparte... Si rappresenta che la richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti disservizi della linea fissa oggetto del presente procedimento. Wind Tre, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta che le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. In data 07/09/2021 l'istante contattava il servizio clienti segnalando il disservizio tecnico, pertanto, veniva aperta la pratica... Il disservizio, presente nell'intera zona di residenza del cliente, veniva risolto in data 08/09/2021: Dalle risultanze dei sistemi interni della convenuta, la linea telefonica dell'istante ha subito un disservizio tecnico dal 25/06/2021 al 26/06/2021, a fronte del quale Wind Tre riconosceva a quest'ultimo la corresponsione di un rimborso, tramite l'emissione di una nota di credito... di importo pari ad € 2,44 Iva inclusa... in data 10/09/2021 veniva aperta la segnalazione n. ratt id 1-53846196xxx per il malfunzionamento della linea fissa oggetto di doglianza, la quale veniva tempestivamente gestita dal reparto preposto: In data 14/09/2021 l'istante inoltrava PEC per sollecitare il ripristino del servizio, chiedendo, altresì, un indennizzo in base alla normativa regolatoria. La convenuta, in data 16/09/2021, contattava il Sig. Bertolini, sia tramite l'invio di SMS che mediante contatto telefonico presso il recapito di rete mobile 33958xxx, per fornire i dettagli da quest'ultimo richiesti... Lo stesso giorno il Servizio Clienti di Wind Tre... riscontrava l'inadempimento da parte dell'istante della fattura emessa n. W2125776148 e, in data 27/10/2021, inviava al Sig. Bertolini, tramite raccomandata A/R, una lettera di preavviso di sospensione del servizio e risoluzione contrattuale per morosità (All.2 lettera di preavviso risoluzione contrattuale), regolarmente consegnata al mittente in data 22/11/2021: In data 10/01/2022, in ragione della perdurante morosità relativa alle fatture emesse n. W2125776148 n. W2128860912 n. W2131962716, WindTre provvedeva alla sospensione della linea fissa 07710xxx e in data 14/03/2022, veniva risolto il relativo contratto n. 15122171xxx per morosità... La convenuta rappresenta che in data 30/03/2022, nelle more del procedimento di conciliazione UG/511878/2022, a prescindere dalla fondatezza del contenzioso de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, riconosceva con procedura ordinaria, all'istante un indennizzo di importo pari ad € 114,00, in applicazione della Delibera 347/18/CONS, per il disservizio occorso... Wind Tre, inoltre, nelle more del presente procedimento riconosceva all'istante un ulteriore indennizzo massimo previsto dalla Carta Servizi per la fattispecie de qua pari ad € 100,00, relativo alla nota di credito n. 552200xxxx... Preme alla scrivente difesa rilevare che la convenuta, a titolo di caring, ha altresì provveduto allo storno dei canoni per il periodo del disservizio tramite l'emissione della nota di credito... pari ad € 19,16 iva inclusa, a compensazione parziale della fattura n. W2125776148 insoluta. Tutto ciò premesso si precisa che, in seguito all'emissione delle succitate note di credito, la

convenuta ritiene di aver adempiuto, altresì, per facta concludentia, avendo dato seguito alle richieste del cliente. Avendo il Gestore già erogato i suddetti importi, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere...4. Motivi di diritto. Preme evidenziare come la richiesta di parte istante sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto. La Carta dei Servizi, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. (...) Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che il sig. Bertolini non ha mai presentato alcuna "Misura Internet" "Ne.Me.Sys." certificata dall'Agcom, che attestasse i problemi di lentezza della rete lamentati...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'istante l'avvenuta interruzione della linea voce e dati, a far data dal 7.9.21 sino al 24.1.22, data in cui lo stesso inviava richiesta di cessazione del contratto, a fronte della mancata risoluzione della problematica, nonostante i molteplici solleciti e reclami inoltrati all'operatore, sia a mezzo sms, che via pec. Di contro, l'operatore eccepisce l'indeterminatezza della domanda avversa, nonché la mancanza di prove a sostegno della stessa, considerato che l'istante non ha neanche, mai presentato una "Misura internet-Ne.Me.Sys", in grado di attestare la sussistenza dei problemi. A ciò, Wind Tre aggiunge che la cessazione amministrativa del servizio sarebbe avvenuta solo ed esclusivamente in conseguenza della perdurante morosità da parte del Sig. Bertolini e che avrebbe, in ogni caso, provveduto ad emettere delle note di credito, in qualità di indennizzo per il disservizio lamentato, dei seguenti importi: € 114,00, € 100,00 ed € 19,16, concretando in tal modo, un adempimento per facta concludentia, tale da comportare la cessazione della materia del contendere. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione in atti, nonché di quanto esposto e dedotto nelle memorie prodotte dalle parti, emerge la contraddittorietà della difesa incardinata dall'operatore, il quale, da una parte, eccepisce la carenza di prove rispetto all'istanza formulata dal Sig. Bertolini, dall'altra, solleva la cessazione della materia del contendere per facta concludentia, avendo provveduto ad emettere le note di credito a riconoscimento dell'indennizzo dovuto all'istante, così ammettendo, di fatto, l'avvenuta interruzione della linea voce e dati denunciata dal Sig. Bertolini. Stando a quanto assunto dall'operatore inoltre, l'istante avrebbe ben potuto fornire una prova di quanto denunciato, producendo la relazione "Ne.Me.Sys". Le contestazioni relative al Ne.Me.Sys. a ben vedere sono prive di fondamento dal momento che l'utente



non lamenta la “lentezza” della navigazione, bensì l’interruzione dello stesso. A tal riguardo, si evidenzia, poi, che, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, interviene il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). L’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la medesima, rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Wind Tre. Pertanto, spetta all’operatore esibire la documentazione atta ad escludere che si sia verificata l’interruzione della linea nel lasso temporale indicato dall’istante; ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Oltre a quanto sopra evidenziato, si deve tener conto anche del fatto che Agcom, nella Delibera n.3/10/CIR, riconosce come sussistente la responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, “...ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all’utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi”. E così anche Agcom con la Delibera n.4/10/CIR certifica che: “In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall’operatore, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall’utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente”. Conformi: Agcom Delibera n.32/10/CIR, Agcom Delibera n.69/10/CIR, Agcom Delibera n.80/10/CIR, Agcom Delibera n.85/10/CIR, Agcom Delibera n.90/10/CIR, Agcom Delibera n.103/10/CIR, Agcom Delibera n.106/10/CIR, Agcom Delibera n.3/11/CIR, Agcom

Delibera n.20/11/CIR, Agcom Delibera n.23/11/CIR, Agcom Delibera n.34/11/CIR, Agcom Delibera n.38/11/CIR, Agcom Delibera n.41/11/CIR, Agcom Delibera n.57/11/CIR, Agcom Delibera n.92/11/CIR, Agcom Delibera n.94/11/CIR, Agcom Delibera n.99/11/CIR, Agcom Delibera n.124/11/CIR, Agcom Delibera n.138/11/CIR, Agcom Delibera n.144/11/CIR, Agcom Delibera n.145/11/CIR, Agcom Delibera n.156/11/CIR, Agcom Delibera n.12/12/CIR, Agcom Delibera n.16/12/CIR, Agcom Delibera n.25/12/CIR, Agcom Delibera n.26/12/CIR, Agcom Delibera n.27/12/CIR, Agcom Delibera n.41/12/CIR. Agcom Delibera n.48/12/CIR, Agcom Delibera n.68/12/CIR, Agcom Delibera n.85/12/CIR, Agcom Delibera n.97/12/CIR, Agcom Delibera n.103/12/CIR, Agcom Delibera n.112/12/CIR. Ancora, dichiara Agcom nella Delibera n.117/10/CIR che: “Qualora l’utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l’operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., che l’inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l’utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall’inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale”. Agcom nella Delibera n.141/10/CIR riconosce “...sussistente la responsabilità dell’operatore, qualora lo stesso non garantisca l’utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell’utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito”. Conformi: Agcom Delibera n.142/10/CIR, Agcom Delibera n.25/11/CIR, Agcom Delibera n.33/11/CIR, Agcom Delibera n.51/11/CIR, Agcom Delibera n.52/11/CIR, Agcom Delibera n.129/11/CIR, Agcom Delibera n.13/12/CIR, Agcom Delibera n.14/12/CIR, Agcom Delibera n.33/12/CIR. Concorde su tutta la linea anche Agcom con la Delibera n.80/12/CIR che stabilisce che: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che l’inesatto adempimento ovvero l’inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. Il Corecom Abruzzo, con la Delibera n.5/11, sulla base di quanto disposto dall’articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n.179/03/CSP, evidenzia che “...gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che allorquando l’utente non possa pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio oggetto del contratto, l’operatore di comunicazioni debba considerarsi inadempiente; del resto l’inesatto adempimento, secondo il disposto dell’articolo 1218 c.c., equivale ad inadempimento e come tale è idoneo a far sorgere una responsabilità



contrattuale in capo al debitore”. Il Corecom Calabria, con la Delibera n.52/11 integra quanto sopra evidenziando che la normativa prevista in materia: “...impone agli operatori l’erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvi i casi di interventi programmati e previa informazione agli utenti, con specifica indicazione della durata dell’interruzione stessa. Il mancato rispetto degli standard prefissati dalla carta dei servizi per la riparazione dei guasti e per il ripristino dei servizi offerti, determina, a carico dell’operatore, l’obbligo di corrispondere un indennizzo all’utente”. Conformi: Corecom Abruzzo Determinazione n.46/12, Corecom Abruzzo Determinazione n.141/12, Corecom Calabria Delibera n.9/12, Corecom Calabria Delibera n.17/12, Corecom Lazio Delibera n.4/11, Corecom Lazio Delibera n.27/11, Corecom Lazio Delibera n.28/11, Corecom Lazio Delibera n.31/11, Corecom Lazio Delibera n. 63/11 Corecom Lazio Delibera n. 73/11 Corecom Lazio Delibera n. 10/12 Corecom Lazio Delibera n.21/12, Corecom Lazio Delibera n.76/12, Corecom Lazio Delibera n.77/12, Corecom Umbria Delibera n.48/12, Corecom Umbria Delibera n.67/12, Corecom Umbria Delibera n.74/12, Corecom Umbria Delibera n.75/12, Corecom Umbria Delibera n.76/12, Corecom Umbria Delibera n.77/12. In considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, nel caso de quo, l’utente non si è limitato a denunciare l’avvenuta interruzione della linea ma, nel procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Wind Tre, nelle proprie comunicazioni, ha espressamente ammesso l’esistenza del disservizio lamentato. Ed infatti, nello screenshot del 10.9.21, l’operatore risponde: “Ti comunichiamo che stiamo gestendo la tua segnalazione del 10.9.21 per garantirti il ripristino del servizio” e in quello del 21.9.21, risponde: “In merito alla sua richiesta d’intervento sulla linea fissa a breve riceverà la chiamata del tecnico che ha in carico la lavorazione”. E’semmai l’operatore pertanto, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver impedito la riattivazione, in tempi ragionevoli, della linea richiesta dall’istante, né di averne dato puntuale ed esaustiva informazione. Per quanto attiene, più specificatamente, la quantificazione dell’indennizzo al quale è tenuto l’operatore, interviene l’art.6 dell’Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che, al comma 1, stabilisce espressamente che: “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 di interruzione...” e al comma 2, che: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”. Pertanto, considerato che l’interruzione della linea ha avuto inizio in data 7.9.21 e che il disservizio si è protratto sino al 24.1.22, data della comunicazione da parte dell’istante di volersi avvalere della facoltà di recesso, con richiesta all’operatore di provvedere alla lavorazione della cessazione del contratto, Wind Tre sarà tenuta ad indennizzare il Sig. Bertolini per complessivi € 1680,00 (€ 6,00 x 140 giorni = € 840,00 x 2 -linea voce e internet-). Si ritiene doveroso evidenziare inoltre, che riguardo alla dichiarazione prestata dall’operatore, secondo cui lo stesso avrebbe proceduto all’interruzione della linea a causa della morosità dell’istante, Agcom, nella Delibera n.7/10/CIR stabilisce che: “E’ illegittima la sospensione della

linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso". Conformi: Agcom Delibera n.13/10/CIR e Agcom Delibera n.23/10/CIR per le quali: "E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.6/12/CIR ed in particolare, Agcom Delibera n.33/10/CIR che stabilisce quanto segue: "E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto... Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza". Ancora, Agcom con la Delibera n.50/10/CIR stabilisce che: "E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati". Conformi: Agcom Delibera n.44/11/CIR e Agcom Delibera n.64/10/CIR; quest'ultima in particolare, chiarisce che: "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 ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione". Ancora, Agcom con la Delibera n.92/10/CIR, osserva ulteriormente che: "...le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio". Per l'effetto, l'interruzione amministrativa operata dall'operatore, che in ogni caso, secondo le dichiarazioni dello stesso, sarebbe avvenuta il 10.1.22, successivamente alla lettera di preavviso del 27.10.21 (di cui non è stata fornita prova dell'avvenuta ricezione da parte dell'istante), per un'asserita morosità di soli € 28,99 -che peraltro risulta già essere stata addebitata

sul conto corrente dell'istante in data 13.9.21-, a fronte di una richiesta di cessazione per grave inadempimento da parte dell'istante del 24.1.22, deve essere considerata assolutamente illegittima. Stesso dicasi per le fatture emesse dall'operatore successivamente alla richiesta di parte istante del 24.1.22, di procedere alla cessazione del contratto a seguito del grave inadempimento di Wind Tre. Ed infatti, l'orientamento del Corecom è unanime al riguardo: "Deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall'operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall'utente, poiché l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti" o il Corecom Umbria con la Delibera n.20/11 che sottolinea: "Ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattiva tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso". Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Altre delibere conformi: Corecom Lazio Delibera n.36/11, Corecom Lazio Delibera n.40/11, Corecom Lazio Delibera n.14/12, Corecom Lazio Delibera n.40/12, Corecom Puglia Delibera n.29/11, Corecom Puglia Determinazione n.13/11, Corecom Puglia Determinazione n.47/11, Corecom Umbria Delibera n.3/12, Corecom Umbria Delibera n.20/12. Ciò considerato, l'operatore sarà tenuto ad annullare tutte le fatture emesse successivamente al 24.1.22, data di presentazione della domanda di recesso da parte del Sig. Bertolini. Il Corecom Calabria con la Delibera n.27/11, stabilisce peraltro, che "è di fondamentale importanza il rispetto dei principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale, specie quando l'utente cui devono essere fornite le informazioni è in età avanzata e quindi deve essere ritenuto un consumatore particolarmente vulnerabile. In ogni caso, la normativa di settore prevede la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, entro i termini di legge, decorrenti dal giorno dell'accordo o dal giorno in cui sono stati compiutamente soddisfatti tutti gli obblighi informativi nei riguardi degli utenti (con invio del modulo di conferma del contratto). Può inoltre essere invocata la maggior tutela riconosciuta dal codice del consumo per la decorrenza del diritto di recesso (90 giorni dalla conclusione del contratto), specie a causa del difetto di chiarezza delle condizioni contrattuali prospettate dall'operatore". Ad integrazione di quanto sopra, interviene il Corecom Calabria che con la Delibera n.10/12, riconosce espressamente che, "nel caso in cui l'operatore disattenda la volontà di recesso manifestata dall'utente, si verifica una violazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, che riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto (con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso, che non deve però superare i 30 giorni) e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato". Ancora, il Corecom Puglia nella Delibera n.18/12, sottolinea che "il D.l. n.7/2007, convertito nella legge n.40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. L'esercizio della



facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni". Per l'effetto, in considerazione di quanto sopra, l'utente aveva diritto ad esercitare il recesso dal contratto, a maggior ragione, a seguito dell'inadempimento da parte dell'operatore e la propria volontà di recedere doveva essere presa in considerazione dallo stesso, a partire dalla data del 24.1.22. Stando a quanto esposto dall'istante, l'operatore non avrebbe altresì fornito alcuna risposta alle varie segnalazioni ed ai reclami dal medesimo inviati. In replica, l'operatore insiste nell'eccepire la carenza probatoria della domanda proposta dall'istante. Agli atti, risulta evidente la legittimità della posizione dell'utente il quale, più volte, ha segnalato e denunciato il disservizio patito, sia a mezzo call center, che a mezzo pec ed in particolare: una prima segnalazione, come ammette lo stesso operatore, risulta essere avvenuta in data 7.9.21, una seconda in data 10.9.21, una terza, con reclamo formale inviato a mezzo pec, in data 14.9.21, una quarta in data 21.9.21. A tutte queste denunce e solleciti, l'operatore, ometteva completamente di rispondere o forniva una risposta del tutto inidonea e non completa (screenshot del 10.9.21 e del 21.9.21). Pertanto, in atti, non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Il Corecom Calabria, con la Delibera n.22/11, evidenzia poi che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". In considerazione di quanto sopra, l'utente ha pertanto, diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle

Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Il Sig. Bertolini avrà pertanto diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte di Wind Tre, pari a complessive € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Infine, per quanto attiene la doglianza relativa alle note di credito (per € 114,00, per € 100,00 e per € 19.16) che l’operatore assume aver emesso e che l’istante, anche in occasione dell’udienza del 9.3.23, ha precisato che non risultano essere state mai incassate, in assenza di prova da parte dell’operatore dell’effettivo perfezionamento dell’accredito, delle stesse non si può tenere conto e le stesse non sono valutabili ai fini della decisione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del sig. **G. Bxxx** nei confronti della società Wind Tre spa, che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dell’istante gli indennizzi di € 1.680,00 per l’interruzione della linea e quello di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami; ad annullare tutte le fatture emesse successivamente al 24.1.22. Si compensano le spese di procedura.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini