

DELIBERA 496/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Dxxx Vxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/563706/2022)

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 **Dxxx Vxxx** del 10/11/2022 acquisita con protocollo n. 0320842 del 10/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Soc. **Dxxx Vxxx**, cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di detenere ed utilizzare 10 sim, sulle quali risultava attivato il servizio Super Unlimited. Sulla fattura con scadenza 20.4.22 però, l'operatore inseriva una voce per un servizio mai richiesto, per la somma di € 125,00, con attivazione su 5 utenze delle 13 in possesso della Soc. Direttiva Viaggi. A seguito di detta attivazione del servizio, mentre il rappresentante legale della società istante si trovava a bordo della nave Costa Crociere, sulle cinque utenze interessate, veniva automaticamente attivato il Dayli pass in Arabia. Anche relativamente al periodo di fatturazione successivo, il gestore provvedeva ad inserire la stessa ed identica voce per detto servizio, mai richiesto. La Società istante pertanto, si vedeva costretta ad inoltrare numerosi reclami a mezzo pec, ai quali però, l'operatore non forniva risposta alcuna. L'utente chiedeva quindi: “Cancellazione del servizio, restituzione delle somme indennizzi dovuti per attivazione del servizio senza autorizzazione”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità, la totale indeterminatezza e delle contestazioni avversarie, senza l'indicazione né delle utenze impattate né dell'indicazione dei periodi di malfunzionamento, né tantomeno degli importi e quant'altro si reclama. La descrizione degli avvenimenti, così sommaria, non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate da parte istante nei confronti del Gestore e, conseguentemente, rende impossibile la predisposizione di un'adeguata difesa alla scrivente. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze...Nel merito...per meglio comprendere tale contestazione è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura...Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle SIM de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario

prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 17/06/2019 tramite partner servizi "Wind Tre Business" il cliente sottoscriveva la Proposta di Contratto... per l'attivazione di una nuova linea associata ad offerta "Office One", come risulta dal sistema di Customer Relationship Management...In data 24/11/2020 tramite partner servizi "Wind Tre Business" veniva sottoscritta la Proposta di Contratto...per l'attivazione di una nuova linea fissa e 10 sim...Per 9 SIM veniva richiesto il piano tariffario "Super Unlimited", mentre per la sola SIM...veniva richiesto il piano tariffario "Super Unlimited con opzione Promo Super", come risulta dal sistema di Customer Relationship Management della convenuta. In data 27/02/2021 tramite partner servizi "Wind Tre Business" veniva sottoscritta la Proposta di Contratto...per la richiesta di attivazione di 3 sim mobili...come risulta dal sistema di Customer Relationship Management della convenuta. In data 01/01/2022 attraverso contatto telefonico al Servizio Clienti, parte istante richiedeva l'attivazione dell'opzione "Top Mondo" per i numeri XXXXXX che si completava nella stessa data, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management...In data 24/01/2022 sempre tramite contatto al Servizio Clienti, parte istante chiedeva la disattivazione dell'opzione di cui sopra sulle numerazioni XXXXXX, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management della convenuta. In data 06/04/2022 parte istante a mezzo PEC di reclamo contestava l'addebito nel conto telefonico XXXXXX dell'opzione "Daily Pass" in quanto mai richiesta. La convenuta, a seguito di puntuali verifiche effettuate, non rilevava alcuna anomalia di fatturazione a riguardo. Si specifica infatti che, come sopra meglio esplicitato, in data 01/01/2022 il cliente aveva richiesto l'attivazione dell'opzione "Top Mondo" per le sim XXXXXXXX e, in tale data, dal momento che le stesse sim erano già all'estero, si verificava l'addebito del gettone relativo all'opzione "Daily Pass". Tale opzione, come previsto dalle stesse Condizioni generali di Contratto (All. 4) nonché Condizioni per il Servizio Mobile Ricaricabile (All. 5) si attiva automaticamente al primo evento di traffico effettuato in un paese estero e comporta l'addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico. Relativamente alla contestazione circa la fatturazione per il periodo marzo - aprile 2021 dove parte istante con la pec di reclamo di cui sopra contestava due addebiti relativi sempre all'opzione "Daily Pass", preme rilevare che, sebbene la contestazione mossa riguardava un periodo superiore ai 45 giorni previsti dalle stesse Condizioni contrattuali la convenuta precisa che l'addebito pari ad euro 50,00 riportato nel conto telefonico XXXXXX del 21/05/2021 (All. 6) faceva riferimento alla sim n. XXXXXX, dove non veniva richiesta alcuna attivazione di opzione per l'estero e, pertanto, risultava corretto l'addebito di 2 eventi "Daily Pass". La convenuta specifica che, nel momento in cui l'istante ha firmato le Proposte di Contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle Condizioni generali di contratto e tutti gli Allegati. Preme evidenziare tuttavia che, per ciascuna sim impattata dall'attivazione dell'opzione "Daily Pass" ad oggi contestata da parte istante, veniva contestualmente inviato sulle stesse sim un sms informativo, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta A valle di quanto verificato ed in risposta alla PEC del 06/04/2022, la convenuta provvedeva in

data 19/04/2022 a fornire riscontro al legale rappresentante di parte istante nonché al cliente...confermando la regolarità dei conti telefonici emessi. In data 19/04/2022 perveniva alla scrivente un'ulteriore PEC di reclamo con la quale parte istante richiedeva il dettaglio delle chiamate relativo alle fatture...per il periodo 01/03/2021 - 30/04/2021 e ... per il periodo 01/01/2022 - 28/02/2022. Come sopra esplicitato, considerato che i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati (...)", e, considerato quanto stabilito dal Provvedimento del 17/01/2009 del Garante della Privacy dove la conservazione dei dati di traffico viene effettuata fino ad un periodo massimo di 6 mesi dalla data di generazione del traffico telefonico/telematico, nulla poteva essere recuperato quale dettaglio della fattura...in quanto superato il periodo di 6 mesi e non più presente sui sistemi del Gestore. In data 04/05/2022 veniva fornito riscontro al cliente a mezzo PEC regolarmente consegnata all'indirizzo XXXXXX...La scrivente difesa precisa inoltre che, in tutte le fatture emesse, il Gestore riporta, sempre nella stessa sezione "info & news", il paragrafo denominato "Funzionalità Piani Tariffari e opzioni Super", nel quale viene spiegato come poter verificare il credito e il traffico ed i bundle residui, dal proprio telefono, per avere sempre sotto controllo le proprie spese...Si precisa tuttavia che l'opzione "Daily Pass" non è un'opzione aggiuntiva, bensì, parte integrante del piano tariffario "Super Unlimited" scelto e sottoscritto dall'utente e tale informativa risultava presente sia nell'Allegato Proposta tecnico economica (All.5) sia nel sito ufficiale WindTre... Inoltre, la scrivente difesa precisa che, a dimostrazione di quanto effettivamente addebitato al cliente per le utenze de quo, risultano gli SMS inviati dal Gestore su alcune numerazioni oggetto della presente doglianza, dai quali si evince che l'informazione circa l'attivazione dell'opzione era stata fornita...Ne consegue, pertanto, la legittimità di tutti gli addebiti e, per l'effetto, la debenza della somma richiesta all'istante nell'addebito emesso, non avendo la convenuta ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali inter-partes....Oltretutto, pur volendo considerare, in maniera estremizzata, la contestazione oggetto di vertenza ovvero di "applicazione di condizioni contrattuali diverse", si evidenzia che l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi od allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT, e sempre che il tutto sia stato regolarmente contestato ed effettivamente provato..."

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'odierna istante l'indebita attivazione da parte dell'operatore di servizi non richiesti, nello specifico, del servizio Daily Pass ed il conseguente addebito delle somme relative all'attivazione del servizio de quo. L'operatore inoltre, sempre a dire dell'istante, nelle proprie memorie difensive sarebbe incorso in numerose contraddizioni, non avrebbe mai provveduto ad assolvere

agli obblighi contrattualmente previsti, né avrebbe fornito comunicazioni atte ad informare l'utente, in modo congruo e completo, circa le azioni poste in essere. In risposta, l'operatore eccepisce la carenza probatoria a fondamento di quanto ex adverso assunto, l'indeterminatezza di tutto quanto riportato in atti dall'istante, nonché di aver tariffato tutto il traffico generato dalle Sim, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante, nell'intero corso del rapporto contrattuale. In realtà, in data 17.6.19, tramite partner servizi "Wind Tre Business", l'istante sottoscriveva la Proposta di Contratto per l'attivazione di una nuova linea, associata ad offerta "Office One". Stando a quanto asserito dall'utente, per 9 Sim, veniva richiesto il piano tariffario "Super Unlimited", mentre per una sola Sim veniva richiesto il piano tariffario "Super Unlimited con opzione Promo Super". In data 1.1.22, a mezzo del Servizio Clienti, la Società istante richiedeva l'attivazione dell'opzione "Top Mondo" per tre numeri ed in tale data, dal momento che le stesse Sim si trovavano già all'estero, si verificava l'addebito del gettone relativo all'opzione "Daily Pass". Tale opzione, come previsto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto, nonché nelle Condizioni per il Servizio Mobile Ricaricabile, si attiva automaticamente al primo evento di traffico effettuato in un paese estero e comporta l'addebito in fattura del canone giornaliero relativo alla zona in cui è stato effettuato il primo evento di traffico. In considerazione di ciò, come dichiara lo stesso istante, non si spiega il motivo dell'attivazione del servizio Daily Pass, nel momento in cui il cliente risulti essere già attivo con il servizio Top Mondo e Business Everywhere. Evidenzia l'istante nei propri scritti che: "...Ammesso pure che non sia attiva nel paese in cui si arriva il servizio coperto da TOP MONDO o BUS EVERYWHERE, non si capisce il motivo per il quale il cliente non possa essere libero di scegliere utilizzando la tariffa di quel determinato paese".... Risulta pertanto, corretta la richiesta avanzata dalla società istante di pretendere che l'operatore proceda alla disattivazione del servizio Daily Pass, relativamente al quale in atti, non risulta alcun documento sottoscritto dall'utente, in cui venga formulata un'espressa richiesta di attivazione, né controparte provvede, in alcun modo, alla produzione della registrazione da cui si possa evincere l'inequivocabile manifestazione della volontà da parte della Soc. Direttiva Viaggi di voler attivare il servizio de quo. Unico dato certo è che l'istante ha provveduto alla richiesta di disattivazione in data 24.1.22. A proposito di ciò, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama 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; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. 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). Per l’effetto, l’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Wind Tre, in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, come assunto anche dall’istante, in tempi rapidi, di provvedere al recupero della documentazione utile ai fini della prova di quanto eccepito. 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, come già sopra evidenziato e come altresì, eccepito dallo stesso utente, manca agli atti del giudizio la documentazione di parte convenuta, cui possa essere riconosciuta rilevanza probatoria alcuna. Non si ritiene neanche, che possa essere conferita fondatezza, ai fini della prova, ai documenti di Customer Relationship Management, ai quali l’operatore si riporta continuamente in atti, dal momento che negli stessi non è possibile rinvenire alcuna firma apposta dall’utente. Ad integrazione di quanto sopra evidenziato, Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce che “qualora l’utente disconosca il contratto di attivazione di un’utenza, e l’operatore non sia in grado di esibire la prova dell’avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall’articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale “fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell’operatore che ha disposto l’attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall’utente”. Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. Ancora, in tema di attivazione dei servizi non richiesti, il quadro normativo di riferimento unitamente ai principi di certezza giuridica ed affidamento contrattuale, sono chiari nel prescrivere al gestore telefonico la salvaguardia dell’effettiva conclusione del contratto mediante l’acquisizione del consenso informato, espresso e consapevole dell’utente; in assenza di tale consenso “volontario e consapevole”, nessun corrispettivo è dovuto dall’utente che pertanto avrà il diritto di ottenere il rimborso di ciò che è stato pagato sine titolo (Delibere Agcom n°179/03, 664/06, Codice delle Comunicazioni Elettroniche art.70, Codice del Consumo art.57).

Orbene la prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'utente spetta pertanto all'operatore, dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98). Quanto sopra trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014 che ribadisce espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l'onere della prova riguardante l'adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vices del D.Lg. n°206/05). Quindi se è vero che, effettivamente, l'opzione in questione fa parte del profilo tariffario sottoscritto dall'istante, è altrettanto vero che dalla Proposta di contratto non risulta l'automatica attivazione dell'opzione così come non risulta allegata una specifica delle opzioni proprie del profilo tariffario Super Unlimited al contratto allegato e sottoscritto. Non solo. Il gestore si è reso ulteriormente inadempiente nel momento in cui, ricevuto il reclamo dell'istante in merito all'opzione contestata, non ha riscontrato lo stesso fornendo tutti i chiarimenti resi con la memoria di costituzione ma limitandosi a dichiarare, sic et simpliciter, la correttezza della fatturazione. Siffatto comportamento si traduce in una illegittima mancanza di ascolto da parte del gestore certamente sanzionabile. Si ritiene, pertanto, equo, riconoscere la responsabilità della Wind Tre per indebita attivazione di servizi non richiesti ed il diritto all'indennizzo a favore della Soc. Direttiva Viaggi, in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS nella misura del 50% dell'indennizzo astrattamente spettante dal momento che, seppur l'opzione era compresa, il gestore in conseguenza del reclamo, non ha reso gli opportuni riscontri impedendo, di fatto, all'istante di operare una scelta alternativa. Nel caso de quo pertanto, l'indennizzo che l'operatore sarà tenuto a corrispondere all'utente per l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto e per non aver fornito prova certa della sottoscrizione o quanto meno, della produzione dei files di registrazione telefonica ove si evinca il consenso dell'utente all'attivazione dell'opzione questione, sarà pari al 50% di € 912,50 così costituiti: € 2,50 per il servizio accessorio attivato senza autorizzazione alcuna da parte dell'istante per giorni 365, dall'1.1.22 (come è possibile riscontrare nella fattura del 21.3.22) al 31.12.22 (come è possibile riscontrare nella fattura del 21.1.23). All'istante spetta, pure, lo storno/rimborso dell'importo non dovuto e che, in base alle fatture in atti corrisponde ad Euro 690,00: -fattura del 21.3.22, € 125,00 (Daily Pass in zona 3 per cinque Sim), -fattura del 21.5.21, € 50,00 (Daily Pass in zona 3 per due Sim), -fattura del 21.1.23, € 515,00 (Daily Pass in zona 3 per una Sim, € 25,00, Daily Pass in zona 2 per tre Sim, € 45,00, Daily Pass in zona 3 per quattro Sim, € 100,00, Daily Pass in zona 3 per sette Sim, € 175,00, Daily Pass in zona 2 per quattro Sim, € 60,00, Daily Pass in zona 2 per sette Sim, € 105,00, Daily Pass in zona 1 per una Sim, € 5,00). Eccepisce inoltre la società istante, la mancata risposta da parte dell'operatore ai vari reclami inoltrati, a seguito dell'attivazione di servizi non richiesti e dell'addebito delle fatture relative a suddetta attivazione. Innanzi alla richiesta di disattivazione del servizio non richiesto da parte dell'istante, rimasta completamente inevasa, la stessa, in data 4.4.22,

si vedeva costretta ad inoltrare formale reclamo diretto a sollecitare la disattivazione dei servizi, mai realmente avvenuta e l'annullamento delle fatture indebitamente emesse. L'unica comunicazione da parte dell'operatore che risulta agli atti (che non può comunque considerarsi quale risposta al reclamo inviato via pec in un momento successivo) è quella del 19.4.22, in cui lo stesso comunica quanto segue: "...Abbiamo eseguito tutte le verifiche previste...L'esito dei suddetti controlli effettuati esclude la presenza di anomalie e/o irregolarità, conferendo la correttezza di quanto fatturato". A proposito della mancata risposta al reclamo, si rileva che l'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, stabilisce che: "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" e che 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). Per l'effetto, ai fini della determinazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve farsi riferimento all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente quanto segue: "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". Tutto quanto sopra considerato, l'operatore sarà tenuto ad indennizzare la Soc. Direttiva Viaggi dell'importo complessivo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Soc. **Dxxx Vxxx** e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta a corrispondere a favore della stessa: € 456,25 in via equitativa; lo storno/ rimborso dell'importo di € 690,00, nonché l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 4.4.22.

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

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini