

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**E. D'AGOSTINIS / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX**  
**(LAZIO/D/668/2015)**

**Registro Corecom n. 01/2017**

**IL DIRIGENTE**

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’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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente E. D’Agostinis presentata in data 28.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX -di seguito per brevità “Wind”– l’interruzione del servizio, la ritardata applicazione del p.t. prescelto con indebita fatturazione conseguente, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- l’utente, già cliente Wind dal 2010, il 16.06.2012 aderiva al piano tariffario “All Inclusive”, con scadenza prevista al 10.6.2014;
- nel mese di aprile 2014 la linea telefonica rimaneva inaspettatamente isolata, risultando vano ogni reclamo ai fini della risoluzione del problema;

- in data 13.06.2014 veniva proposto e accettato il cambio piano tariffario "All Inclusive Unlimited" che prevedeva:

-Chiamate illimitate verso tutti i telefoni, sia fissi che mobili;

-ADSL illimitata fino a 20 mega;

-Canone mensile, tutto compreso, pari a 26,95 euro, per la durata di mesi 6, con aumento ad euro 36,95 dal settimo mese in poi, senza costi di attivazione e senza Iva, con addebito diretto su c/c.; tali condizioni venivano confermate, in data 25 maggio 2015, dall'operatrice Maria, cod. n. US35GD, del servizio clienti Wind;

Nel mese di luglio 2014 l'utente riceveva fattura n. 7911859045, relativa al bimestre maggio-giugno 2014, per l'importo complessivo di euro 110,17 per costi non riconosciuti ( canone + iva, importi per chiamate sui mobili ed altre tipologie di chiamate non meglio specificate); oltre al fatto che in quel periodo la linea risultava interrotta; si accorgeva inoltre della presenza in fattura dell'opzione "Daybuyday Card", mai richiesta, né sottoscritta neanche con il contratto precedente e che aveva un costo di Euro 3,00 mensili come da offerta reperita su internet.

Tale opzione risultava attiva quanto meno dal mese di gennaio 2014 al giugno 2014; per il periodo precedente richiedeva a Wind di verificarne la fatturazione.

Riceveva poi nuova fattura per il periodo 21.06.2014 – 30.06.2014, dalla quale risultava attivato il piano All Inclusive Unlimited a partire dal 21.6.2014 ed era stato applicato un contributo di attivazione per Euro 9,01 non pattuito.

Il conto successivo, relativo al periodo luglio 2014 – agosto 2014 (n.7916032601) recava un costo totale pari ad euro 88,13, assolutamente sproporzionato rispetto a quanto pattuito che veniva reclamato al call center (cod. reclamo n. 764250322).

In data 8.10.2014 l'utente inoltrava nuovo reclamo (n.734812037) per contestare l'ennesima fattura ricevuta e per chiedere l'applicazione del piano tariffario concordato, senza ottenere riscontro; chiedeva anche spiegazioni sul motivo della persistente assenza di linea; il call center consigliava all'utente "*di non pagare perché sarebbe arrivata la fattura corretta*".

La fattura successiva (n.7919580548), relativa al bimestre settembre – ottobre 2014 recava nuovamente il costo di Euro 88,87, non in linea col piano prescelto.

La fattura successiva (n.7401452009), relativa al periodo novembre – dicembre 2014, di Euro 41,21, seppur più contenuta nell'importo, non era conforme ai costi pattuiti.

Pertanto la promozione All Inclusive Unlimited, seppur contrattualizzata a giugno, veniva effettivamente applicata solo dall'11.11.2014 con 152 giorni di ritardo.

Tale situazione si protraeva fino al mese di febbraio 2015, allorché l'utente inviava tramite raccomandata a/r, disdetta del contratto, essendo da oltre un anno senza linea.

Sulla base di tali affermazioni l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo ex art.12 Allegato A Del. 73/11/CONS con invio degli atti all'Agcom per l'applicazione, previo riconoscimento della responsabilità di Wind, delle sanzioni ex L. n 481/95;
- ii. Indennizzo ex art. 4 All. A Del. n. 73/11/Cons per euro 6.952,50;

- iii. Indennizzo ex art. 3 All. A Del. n. 73/11/Cons per il periodo dal 13.06.14 all'11.11.14 per complessivi euro 1.140,00;
- iv. Indennizzo ex art. 8.2 All. A Del. n. 73/11/Cons per il periodo dal 13.05.14 all'11.11.14 per complessivi euro 152,00;
- v. Indennizzo ex art. 8.1 All. A Del. n. 73/11/Cons per il periodo dall'1.05.14 al 10.06.14 per complessivi euro 805,00;
- vi. Indennizzo ex art. 11 All. A Del. n. 73/11/Cons nella misura massima prevista pari ad euro 300,00;
- vii. Ricalcolo e storno delle fatture contestate con rimborso delle somme illegittimamente percepite da Wind;
- viii. Ritiro delle pratiche di recupero del credito;
- ix. Spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore Wind.**

Wind ha dedotto quanto segue.

In data 21.06.14 il Gestore attivava contratto con number portability avente ad oggetto l'utenza n. 06\*\*\*\*\*60, con opzione All Inclusive Unlimited, cessato in data 1.03.15.

Il servizio era stato erogato correttamente, come si evince dalla scheda anagrafica allegata alla memoria, né la cliente aveva mai inviato reclami per lamentare disservizi tecnici.

In data 8.10.14 Wind applicava ulteriore scontistica con rettifica delle fatture emesse e riaccredito di quanto già fatturato sui conti telefonici successivi che, peraltro, sono rimasti insoluti.

L'opzione Daybuyday, contestata dall'utente, era stata attivata gratuitamente il 21.05.13 con il primo contratto, n. AGPRA1013176253, contestualmente all'opzione TuttoIncluso. Si trattava di una carta che consentiva di ottenere sconti presso diversi partners commerciali ed era dedicata a tutta la clientela Infostrada, voce e/o adsl, sia Consumer che Microbusiness; tale carta era gratuita per i clienti con piano TuttoIncluso e Absolute mentre aveva un canone di 3,00 euro al mese per tutti gli altri listini.

Per quanto concerne i disservizi, il Gestore avrebbe potuto attivarsi per verificarne la sussistenza qualora fosse stato avvisato, mentre, nel caso di specie, non vi era stato alcun reclamo da parte dell'utente.

In relazione alla dedotta mancata applicazione della promo "All Inclusive", il Gestore, venuto a conoscenza del disallineamento di fatturazione, ha tempestivamente ovviato attraverso l'emissione di note di credito sui conti telefonici successivi, circostanza questa che preclude l'applicazione degli indennizzi di cui all'All. A Del. 73/11, ai sensi dell'art. 2 della disposizione medesima.

Alla stregua di tali argomentazioni Wind chiedeva il rigetto di tutte le domande avanzate dall'utente.

## **3. La replica dell'utente.**

Rispetto alle asserzioni di Wind, l'utente affermava che:

- essendo già cliente Wind dal 2010, ella aveva aderito al piano tariffario "All Inclusive" il 16.06.2012;
- contrariamente a quanto sostenuto dal Gestore, il 21.06.2014 non aderiva ad alcun contratto: prova ne era il fatto di aver conservato dal 2010 sino alla conclusione del rapporto contrattuale lo stesso codice cliente, n. 420162649;
- In realtà il 13 giugno – e non il 21 come sostenuto dal gestore- l'utente aveva attivato semplicemente un piano tariffario, "All Inclusive Unlimited";
- non corrispondeva al vero nemmeno la circostanza che l'utente non aveva mai inoltrato reclami in quanto in data 7 ottobre 2014, a seguito di ennesimo reclamo, veniva aperta la segnalazione n. 764250322 alla quale faceva seguito altro reclamo in data 9 ottobre 2014, con apertura della segnalazione n. 734812037 per assenza assoluta di linea e fatturazione difforme;
- Wind non ha mai provveduto a risolvere il problema tanto che l'utenza dall'aprile 2014 non ha più funzionato, con conseguente perdita della numerazione;
- L'utente ha ribadito di aver reclamato la mancata attivazione per tutto il periodo della proposta "All Inclusive Unlimited";

#### **4. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione del 20.09.2016 le parti si riportavano alle rispettive difese, ed il Legale verbalizzante, verificata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva della vicenda, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

#### **5. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 2 co. 20 lett. C Legge 14/11/95 n. 481, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione richiesta.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

##### **5.1 Sulla interruzione del servizio.**

L'utente, nelle difese svolte si duole di aver subito gravi disagi a causa dell'interruzione del servizio protrattasi, nonostante i numerosi reclami, dal mese di aprile 2014 fino alla fine del rapporto contrattuale, ossia fino al 4.02.2015.

Anche per questo motivo, oltre a chiedere il riconoscimento dell'indennizzo previsto per tale disservizio, l'utente ha contestato le somme fatturate, da ritenersi non dovute in assenza del servizio pattuito.

Il Gestore ha obiettato di aver fornito sempre il servizio in maniera regolare, precisando di non aver mai ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente, circostanza questa che gli avrebbe impedito di effettuare tutte le verifiche tecniche del caso.

Sulla scorta di tale premessa, appare necessario esaminare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità del gestore in ordine alla dedotta interruzione del servizio che costituisce il primo motivo di doglianza espresso dall'utente.

Dall'esposizione dei fatti offerta dall'utente, emergono sufficienti elementi per valutare la sua condotta contrattuale come non conforme agli oneri normativi necessari per l'esercizio di alcuni diritti nascenti dal contratto.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Occorre, tuttavia, precisare anche che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*" ; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto ( ex multis n.69/11/CIR) che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione.

Nel caso di specie, rispetto alla dedotta interruzione del servizio, risultano due segnalazioni di disservizio da parte dell'utente avvenute rispettivamente in data 7 ed 8 ottobre 2014 e corrispondenti alle pratiche nn. 764250322 e 734812037.

Considerato l'intero periodo di interruzione del servizio dedotto dall'utente, sorprende, tuttavia, che quest'ultima abbia fornito gli estremi solo di due reclami telefonici inoltrati, peraltro, solo nel mese di ottobre e in due giorni consecutivi. Ciò a maggior ragione in considerazione della gravissima situazione che -secondo l'utente- l'interruzione avrebbe determinato in ambito familiare a causa dell'età avanzata del marito e del massimo grado di disabilità del figlio convivente.

Al di là di tali due reclami verbali, l'utente non ha fornito la prova di alcun reclamo scritto o comunque di un reclamo, ancorchè telefonico, esclusivamente dedicato alla segnalazione del disservizio principale (assenza di linea) rispetto al quale pare residuale la doglianza circa la mancata applicazione della promozione sottoscritta, quando non addirittura irragionevole considerato che, data l'assenza di servizio, l'utente avrebbe dovuto lamentare in toto la fatturazione di somme non dovute a qualsivoglia titolo, anziché, come deduce, importi difforni da quelli attesi. Si è limitata dunque a dichiarare di aver protestato più volte verbalmente senza fornire, tuttavia, alcun riferimento temporale o di numero pratica assegnato che ne consentisse il rintracciamento sui sistemi dell'assistenza clienti, secondo quanto previsto dalla regolamentazione in tema di reclami e segnalazioni (Regolamento ex Del 179/03/CSP).

Ed ancora non pare ragionevole procedere alla stipula di un nuovo profilo tariffario ( 13 giugno 2014) con lo stesso gestore, asseritamente responsabile da mesi di un inadempimento tanto grave.

Si rileva, inoltre, come l'utente, pur avendo affermato di essere stata costretta a causa del disservizio ad inoltrare disdetta nel mese di febbraio 2015 mediante racc a/r, ha omesso di depositare tale comunicazione. Per completezza espositiva si osserva, che la mancata allegazione della comunicazione con la quale l'utente comunicava al Gestore di voler interrompere il rapporto contrattuale, impedisce qualsiasi valutazione ed interpretazione in ordine al tenore della stessa ed al suo contenuto. Non è dato sapere, infatti, come tale comunicazione sia stata qualificata dalla stessa utente né se vi fossero eventuali riferimenti agli enunciati e non provati reclami esperiti fino ad allora per il disservizio lamentato.

Alla stregua di tali considerazioni, pertanto, in assenza di qualsiasi elemento comprovante quanto meno le contestazioni del reclamato disservizio da parte dell'utente, la richiesta di indennizzo risulta infondata e non può essere accolta.

Ad abundantiam, si sottolinea come, sotto il profilo rituale, l'unica domanda di indennizzo astrattamente riferibile alla dedotta fattispecie, nella insufficiente e non comprensibile enunciazione delle richieste, pare essere il richiamo all'art.4 dell'Allegato A alla Delibera Indennizzi, richiamo evidentemente in conferente perché relativo ad una sospensione amministrativa, indipendentemente dalla fondatezza o meno della pretesa.

## **5.2 Sulla ritardata attivazione del servizio da parte di Wind.**

Si premette che l'utente, enuncia in maniera criptica le richieste indennizzatorie con una serie di riferimenti regolamentari non precisi quando non errati e in contraddizione tra di loro, generando un certo grado di indeterminatezza sul petitum e costringendo l'organo giudicante alla defatigante attività di dirimere le singole voci di indennizzo richieste.

Ciò, indipendentemente dalla fondatezza della pretesa e dall'esito della controversia, costituisce violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione, che qualificano l'atteggiamento della parte in ogni fase del procedimento, in termini di liquidazione delle spese; nel caso di specie, l'istanza, le memorie e le repliche di parte istante sono esposte in maniera confusa, inutilmente prolissa e reiterativa dei concetti, con evidente intento defatigatorio per la controparte e per lo stesso organo giudicante, costretto ad affrontare la res controversa tra le molte duplicazioni di richieste, anche configgenti fra loro, nonché richiami regolamentari inconferenti. Ciò con gli effetti in tema di riconoscimento delle spese, dei quali si dirà, *infra*.

L'utente si duole, per la mancata attivazione del servizio a decorrere dal 13.06.2014, data in cui avrebbe aderito ad una nuova offerta, ed ha invocato per tale motivo il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 3 All. A Del. n. 73/11/Cons -per il periodo dal 13.06.14 all'11.11.14- per complessivi euro 1.140,00.

Tuttavia la stessa utente afferma nelle proprie repliche che, ella non aveva aderito ad alcun contratto: prova ne era il fatto di aver conservato dal 2010 sino alla conclusione del rapporto contrattuale lo stesso codice cliente, n. 420162649; in realtà –sempre secondo quanto riferito dalla utente- il 13 giugno –e non il 21 come sostenuto dal gestore- ella aveva attivato semplicemente un piano tariffario, "All Inclusive Unlimited".

Dunque –come riconosciuto dalla stessa utente- il 13 giugno non vi era stata alcuna attivazione di nuovi servizi ma una semplice variazione tariffaria, rilevante, dunque, esclusivamente ai fini della fatturazione.

L'art. 3 della citata Del. mira, infatti, a sanzionare l'operatore che tardi, rispetto al termine contrattualmente previsto, ad erogare la fornitura –iniziale- oggetto del contratto non essendo a ciò riconducibile alcun asserito errore di fatturazione o contabilizzazione di costi. Per tali motivi la domanda non può essere accolta e va rigettata.

### **5.3 Sulla attivazione di servizi non richiesti**

L'utente ha richiesto, altresì, il riconoscimento di indennizzi per l'attivazione di un servizio non richiesto in ragione del fatto che il Gestore avrebbe attivato un piano tariffario "completamente differente rispetto a quello prescelto".

Tale richiesta non può essere accolta in quanto, come già argomentato in relazione alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione, anche in questo caso non può parlarsi di attivazione di nuovo servizio ma semplicemente di un mutamento delle condizioni economiche del rapporto contrattuale (Cfr Corecom Lazio Del. 21/16/CRL).

Ne' aiuta la chiarezza il duplice e generico riferimento dell'utente di applicazione dell'art.8 Allegato A della delibera, che stima importi diversi per diversi periodi di riferimento, le cui date non appaiono coerenti nemmeno con quanto dedotto.

Anche tale richiesta pertanto non può essere accolta.

### **5.4 Sulla richiesta di ricalcolo, storno/rimborso delle fatture contestate**

L'istante ha richiesto genericamente il ricalcolo/storno fatture per costi ingiustificati, ripetizione di somme indebitamente percepite da Wind

La domanda deve essere esaminata con riferimento alle sole fatture prodotte dall'istante e alla situazione contabile dell'utente così come rappresentata dalle parti.

Sono in atti le fatture n. 7904559767 dell'11.03.14 per €64,50, n. 7908244770 del 12.05.14 per €61,38, evidentemente riferite al precedente piano tariffario All Inclusive; la fattura n. 7911859045 del 12.07.14 per €110,17, n. 7911866923 del 12.07.14 per €10,99, n. 7916032601 del 23.09.14 per €88,13, n. 7919580548 del 22.11.14 per €88,87, n. 7401452009 per €41,21.

- Rispetto alla fattura n. 7911859045 del 12.07.14 l'utente ha contestato:

-il costo addebitato per il periodo di vigenza del p.t. All Inclusive per euro 33,27 iva esclusa, non ritenendolo conforme; il costo delle chiamate verso utenze mobili ed altre tipologie di chiamate, pari ad euro 1,12 e 2,83 che, invece, dovevano essere incluse nel costo per abbonamento.

La domanda è infondata e va rigettata.

La fattura in questione reca il costo di abbonamento al profilo All Inclusive per la quota parte di giorni 40 (dal 1.5.14 al 10.6.14); rispetto alla data di stipula del nuovo p.t. "All Inclusive Unlimited" del 13.6.2014, pacificamente ammessa dalle parti, la quota è riferita al piano precedente, del quale non si conoscono le condizioni, ma teoricamente deducibili dalle fatture precedenti, laddove si rinviene un canone bimestrale di Euro 49,50 (i.e.) e rispetto al quale la quota parte addebitata nella fattura in parola, risulta corretta.

Analogamente deve dirsi per i costi per consumi, peraltro presenti anche nelle fatture precedenti e mai contestati, poiché contabilizzati in vigore del precedente piano tariffario.

Rispetto poi alla fattura n. 7911866923 del 12.07.14 contestava il costo di attivazione pari ad euro 8,20 oltre iva ed il fatto anche che la stessa era, quanto al periodo di competenza, parzialmente coincidente con la n. 7911859045.

Per tali costi, anche a volerli ritenere illegittimi, l'utente non ha fornito la prova del pagamento, circostanza questa che impedisce di effettuare qualsiasi valutazione in merito ad un eventuale storno o rimborso.

Diverso è il discorso per le fatture successive alla data dell'8.10.14 che lo stesso gestore ha dichiarato non essere state saldate dall'utente.

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 (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), 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 è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

L'utente, che lamenta dunque l'applicazione di condizioni difformi da quelle oggetto di stipula, deve provare il contratto e la promozione sottoscritta, sulla base dei quali fonda la propria pretesa.

Il caso in esame rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'Art. 50 e seguenti del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n. 664/06/CONS con specifico riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica conclusi con tale tecnica di comunicazione: considerato che in virtù di tale disciplina il gestore ha l'obbligo di inviare al cliente tutta la documentazione contrattuale riepilogativa delle condizioni dell'offerta e che non risulta che questo onere informativo sia stato adempiuto, può dichiararsi ampiamente assolto l'onere ricadente sull'utente di provare il contratto quale fonte della propria pretesa a vedersi applicare la promozione prescelta: lo stesso ha, infatti, diligentemente fornito l'unico elemento a sua disposizione, ovvero la data della stipula telefonica.

Pertanto, non avendo il gestore fornito prova del contenuto del contratto rinnovato con l'utente nel mese di giugno 2014, per la fattura n. 7919580548 del 22.11.14 andrà stornato il costo eccedente la somma di euro 26,00 mensili, quale costo –secondo quanto riferito dall'utente– concordato tra le parti, pari ad euro 36,87.

Da ultimo l'utente ha contestato il costo applicato nelle fatture per l'opzione Daybuyday Card, in quanto mai richiesta e per la quale ha richiesto la restituzione di ogni somma versata dal 2011 in poi.

Il Gestore ha obiettato che trattavasi, in realtà, di opzione gratuita attivata dal 21.05.13. Effettivamente dalle fatture allegate dalla stessa utente a tale opzione non corrisponde alcun costo aggiuntivo.

La domanda di rimborso di eventuali costi sostenuti per tale opzione per il periodo pregresso non può essere valutata avendo l'utente omissso di allegare le precedenti fatture ed impedendo così di valutare se almeno per il passato vi fossero stati o meno dei costi aggiuntivi per tale servizio.

## **6. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'utente ha, altresì, lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami svolti tramite call center ed aventi ad oggetto l'interruzione del servizio e la fatturazione difforme.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Al di là di quanto affermato, l'utente ha fornito gli estremi di due reclami, quello inoltrato in data 7 ottobre 2014, a seguito del quale, veniva aperta la segnalazione n. 764250322, e quello del 9 ottobre 2014, con apertura della segnalazione n. 734812037.

Considerato che Wind non ha fornito la prova di avere riscontrato i reclami; che l'udienza per il tentativo di conciliazione alla quale le parti hanno avuto modo, per la prima volta, di interloquire tra loro relativamente all'oggetto del reclamo, si è tenuta il 21.9.2015; va riconosciuto all'utente un indennizzo unitario ai sensi del combinato disposto di cui all'art.11, commi 1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata risposta ai reclami inoltrati, a decorrere da quello del 21.11.2014, nella misura massima di Euro 300,00.

## **7. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare compensare le spese di procedura considerata la pressoché totale soccombenza e valutata la violazione del già richiamato principio di sinteticità e chiarezza degli atti ex art 16.2 bis del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007 e s.m., nonché sue Linee Guida applicative ex Del 273/13/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

## **DETERMINA**

1. Accoglie l'istanza della Signora E. D'Agostinis nei confronti della società Wind XXX.
2. La società Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 300,00 (trecento /00) a titolo di indennizzo ex art. 11 comma 1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Wind XXX è tenuta altresì allo storno della somma di euro 36,87 dall'importo complessivo indicato nella la fattura n. 7919580548 del 22.11.14;
5. La società Wind è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 12/01/2017

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto