

DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/493599/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/01/2022 acquisita con protocollo n. 0023989 del 24/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* fisso + mobile sull’utenza n. 050 98xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre lamenta malfunzionamento del servizio voce e dati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Dopo diversi mesi di disservizio, in data 29 giugno 2021 (...) inviava formale reclamo a WindTre, rappresentando di essere un’azienda operante nelle province di xxx, xxx, xxx e xxx, mediante 10 tecnici che tutti i giorni comunicano con [gli] uffici tramite il ns IARP (al quale accedono dal tablet) e telefonicamente. Sennonché, la rete, sia dati che voce, non prendeva regolarmente, con la conseguenza che i tecnici (...) dovevano recarsi fuori dalla struttura con la speranza di trovare almeno un po’ di linea, non riuscendo spesso a parlare con loro per aggiornarli su dei cambiamenti repentini del programma (non erano raggiungibili) e non riuscendo ad inviare le informazioni per portare avanti la gestione dell’intervento che stavano eseguendo”.

Ciò “comprometteva l’immagine della società verso i rispettivi clienti”.

“Wind Tre non ha mai riscontrato il reclamo, al punto da costringere ha cambiare operatore e ad inviare un ulteriore reclamo - a mezzo legale - in data 26.10.2021”.

Di avere “subito una indebita fatturazione a 28 giorni”.

In data 24/01/2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “indennizzo per il malfunzionamento della linea (sia dati che voce) per numerosi mesi (come descritto nel reclamo del giugno 2021)”;*
- ii) “rimborso delle fatture pagate dalla cliente nonostante l’impossibilità di fruire del servizio”,*

- iii) *“interruzione del ciclo di fatturazione in esenzione spese e senza l’addebito di alcuna penale, stante la legittimità del recesso esercitato a fronte del gravissimo inadempimento di Wind-Tre”*;
- iv) *“indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26.10.2021”*;
- v) *“indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni”*;
- vi) *“condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi dell’art. 14 comma 3 e 4 dell’Allegato A della Delibera AGCom n. 353/19/CONS in quanto l’istanza risulta carente di legittimazione attiva perché l’utenza oggetto di doglianza non risulta mai attivata a nome della XXX, né tantomeno Wind Tre ha mai avuto un servizio di nome IARP tra i suoi prodotti/servizi”*.

Quindi, l’operatore ha eccepito *“l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente che i suoi (...) 10 tecnici che tutti i giorni comunicano con i ns uffici tramite il ns IARP (al quale accedono dal tablet) e telefonicamente. Sennonché, la rete, sia dati che voce, non prendeva regolarmente (...), senza nulla altro specificare. 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”*.

“È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica”.

“Anche la richiesta sub II), di storno delle fatture emesse dal verificarsi del disservizio, non può trovare accoglimento, e ciò in ragione della totale assenza di prova rispetto al disservizio lamentato. Sul punto è opportuno specificare quanto segue. Nelle proprie memorie difensive, il gestore opera una accorta ricostruzione della vicenda contrattuale, producendo allegazioni a supporto delle proprie affermazioni, in particolare esibendo le schermate relative all’unica segnalazione di cui vi è traccia nel fascicolo documentale del presente procedimento, riguardante il solo servizio dati. L’inconveniente segnalato in tale occasione, stando alle allegazioni di parte convenuta, è stato tempestivamente risolto. Nulla, viceversa, è allegato dall’utente a conforto delle proprie doglianze. Le schermate prodotte dall’operatore devono pertanto trovare adeguato apprezzamento alla luce dello scarso corredo probatorio offerto in comunicazione dalla parte attrice”.

Con riferimento alla richiesta *“di rimborso/indennizzo per gli addebiti contestati, relativi alle utenze mobili, in merito alla fatturazione ogni 28 giorni e non mensile”*, la società Wind Tre ha eccepito che *“la Delibera AGCOM n. 121/17/CONS ha sancito per la sola telefonia fissa, la cadenza del rinnovo della fatturazione su base mensile o dei suoi multipli. Le istanze di rimborso per la fatturazione eseguita su cicli di ventotto giorni riferibili alle utenze mobili sono, pertanto, prive di fondamento giuridico”*.

“In ogni caso, la fatturazione su base mensile era già stata ripristinata dalla convenuta in data 05/04/2018 come riportato sul sito istituzionale della convenuta all’indirizzo <https://www.windtre.it/windtre-informa/>, pertanto il cliente, avendo sottoscritto il contratto il 29/09/2020, non poteva in alcun modo essere impattato da tale tipologia di fatturazione”.

Wind Tre con riferimento alla richiesta di spese per il procedimento ha eccepito che *“la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale”* e ne ha quindi respinto la richiesta dell’istante.

Nel merito, l’operatore ha ricostruito la vicenda precisando ulteriormente che l’utente *“non aveva mai sottoscritto un contratto con la convenuta per la numerazione fissa n. 05098xxxx”*

“L’istante sottoscriveva invece, in data 29/09/2020, un contratto mobile per l’attivazione di sim mobili (doc. 1_Contratto), nel dettaglio venivano attivate le seguenti utenze:

Sim ricaricabili: 39246xxxx, 320269xxxx, 334649xxxx, 392470xxxx, 392470xxxx, 334649xxxx, 334649xxxx, 388853xxxx, 392474xxxx, 392476xxxx, 392470xxxx, 392470xxxx, 346189xxxx, 392470xxxx con piano tariffario SUPER Unlimited;

Sim dati in abbonamento: 328362xxxx, 328357xxxx, 328355xxxx, 329728xxxx, 329947xxxx, 328352xxxx, 328103xxxx, 327399xxxx, 320835xxxx, 328351xxxx, 328356xxxx, 328103xxxx, 328328xxxx, 389615xxxx con piano tariffario SUPER Giga Unlimited”.

“Le seguenti utenze mobili venivano disattivate per volontaria migrazione verso altro gestore, tramite processo di Mobile Number Portability, come confermato dalla stessa controparte (doc. 7_Schermate sistema MOG): in data 16/09/2021, le sim n. 334649xxxx, 388853xxxx, 392470xxxx, 392474xxxx, 392470xxxx, 392470xxxx, 392470xxxx, 334649xxxx, 392460xxxx, 334649xxxx e 392470xxxx. Il 17/09/2021 le linee n. 346189xxxx e 392476xxxx”.

“Come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, al cliente venivano addebitati i costi per il recesso anticipato, presenti nella fattura 2021T00123xxxxx emessa il 21/11/2021, per ciascuna sim. Nella stessa fattura si era provveduto a riparametrare tali costi, in applicazione alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, con un accredito di 560,00 € (doc. 2_Fattura n. 2021T00123xxxxx)”.

Con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l’operatore ha precisato *“che risultava soltanto una segnalazione da parte del cliente in cui lamentava un disservizio tecnico inerente alle linee mobili, come testimoniato dalle schermate del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, da cui si evince che non risultava necessario aprire alcuna pratica (ID RATT) verso il reparto tecnico, in quanto non sussistevano gli estremi sulla base di quanto lamentato dal cliente: (...) Difatti, l’istante lamentava problemi di copertura indoor, quindi all’interno degli edifici, e non outdoor. Non risultava alcuna segnalazione di guasto nelle zone lamentate (no WTT), pertanto si invitava il cliente a monitorare la situazione e a ricontattare il servizio clienti qualora la problematica avesse avuto impatti anche all’esterno degli edifici. Inoltre, si chiedeva al cliente di provare ad inserire le sim all’interno di un altro dispositivo diverso dal tablet utilizzato al fine di verificare se potesse dipendere da tali apparati”.*

“Non perveniva alcuna ulteriore segnalazione di disservizio da parte del cliente, che migrava 14 linee mobili verso altro OLO nel mese di settembre 2021”.

“Alla luce di quanto esposto, in relazione al generico malfunzionamento lamentato da parte istante, da opportune verifiche effettuate, emergeva che, contrariamente a quanto affermato dalla controparte, non risultavano a sistema precedenti o successive segnalazioni a quella del 29/06/2021, volte a segnalare il presunto disservizio e da consentire le opportune verifiche tecniche da parte del Gestore.”

“Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall’attuale ricorrente in merito al disservizio lamentato”.

“Preme altresì sottolineare la natura del servizio mobile, infatti, costituisce fatto notorio la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l’utente, di tale servizio, nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente, a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi, soprattutto in caso di copertura indoor, ossia all’interno di edifici, in quanto trattasi di strutture che, in base alla loro tipologia, possono impedire al segnale di attraversarne i muri, e, in tal caso, alcuna responsabilità può essere attribuita al gestore telefonico”.

“Si rappresenta che nessuna richiesta di portabilità o di cessazione perveniva, invece, per le altre 14 sim dati, non oggetto della presente istanza, che risultano tuttora attive ed utilizzate”.

“A mero titolo difensivo ed a supporto delle proprie memorie difensive, la convenuta deposita, a titolo di esempio, il dettaglio del traffico delle ultime fatture emesse, conservato in ottemperanza all’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) che dispone che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi” (doc. 3_Dettaglio Traffico fattura 2021T00123xxxx, doc. 4_Dettaglio Traffico fattura 2022T00002xxxx)”.

“Soltanto in data 26/10/2021, successivamente alla migrazione verso altro gestore delle sim, presumibilmente oggetto di doglianza, perveniva un formale reclamo da parte del legale dell’istante in cui, sulla base di presunti disservizi, si rappresentava che la sua assistita si era vista costretta a cambiare operatore, chiedendo la cessazione in esenzione spese e un indennizzo per il disservizio subito”.

“Nelle more della risposta al reclamo, parte istante, in data 28/11/2021, presentava, presso il Corecom Toscana, il procedimento n. UG/478765/2021, che poi si concludeva con un mancato accordo il 24/01/2022, difatti rinunciando ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa”. Quindi, l’operatore ha rigettato la richiesta d’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Infine, l’operatore ha evidenziato che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi assumono un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo e *“che non avendo l’istante presentato alcun reclamo formale inerente segnalazioni di guasto, l’esclusione del relativo indennizzo è previsto dalla stessa Delibera 347/18/CONS ex art. 14.4”.* L’operatore sul punto ha anche richiamato quanto già esposto in merito all’indeterminatezza degli elementi probatori degli asseriti malfunzionamenti lamentati dall’istante, privi di indicazioni temporali oltre che alla natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile in ordine alla quale le compagnie telefoniche non garantiscono la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale.

Relativamente alla fatturazione delle utenze mobili, l’operatore ne ha dedotto la legittimità, precisando che *“il contributo di attivazione addebitato risulta difatti corretto e conforme a quanto previsto dalle già menzionate condizioni di contratto, ed addebitato in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, escludendo pertanto che alcuna responsabilità potesse essere ascritta alla Convenuta in merito agli stessi”* e *“che la disciplina generale circa i costi in caso di recesso non si applica ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un’offerta promozionale per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto”.*

L'operatore ha poi ribadito di avere “*già provveduto ad emettere nota di credito in attuazione della Delibera 487/18/CONS*” ed ha concluso in rito per l'inammissibilità dell'istanza per la sua genericità e nel merito per la sua infondatezza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel merito.

Sul malfunzionamento e sul rimborso

L'istante lamenta malfunzionamenti del servizio voce e dati, laddove l'operatore eccede la genericità delle contestazioni, l'assenza di tempestivi reclami e che per il servizio di telefonia mobile non esiste alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

In primo luogo l'istanza appare scarna e non circostanziata anche con riferimento alle utenze interessate dal disservizio.

Al riguardo si ritiene di accogliere le eccezioni formulate dall'operatore circa l'indeterminatezza sia degli asseriti malfunzionamenti per i quali non è stato indicato il lasso temporale di riferimento, di riferimento, la mancanza di idonea documentazione.

Inoltre, occorre rilevare che, relativamente alla natura del servizio di telefonia mobile, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, questa consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Inoltre è da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore.

Infatti, la contestazione dell'istante del 29 giugno 2021 è priva di prova di inoltro e ricezione e la successiva contestazione effettuata tramite il legale di fiducia è posteriore all'avvenuta portabilità delle utenze verso altro operatore.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, per le considerazioni sopra svolte, la domanda *sub i)* è rigettata.

Analogamente non merita accoglimento la richiesta *sub ii)* di “*rimborso delle fatture pagate (...) nonostante l'impossibilità di fruire del servizio*” in quanto agli atti risulta che l'utente abbia

utilizzato il servizio e di contro, l'istante non ha fornito prova circa l'asserita mancata fruizione del servizio per le argomentazioni sopra svolte.

Sull' "interruzione del ciclo di fatturazione in esenzione spese e senza l'addebito di alcuna penale, stante la legittimità del recesso esercitato a fronte del gravissimo inadempimento di Wind-Tre"

In primis si evidenzia che atteso che l'istante non ha fornito prova di inadempimenti dell'operatore, la richiesta *sub iii)* sarà riconducibile alla valutazione circa la legittimità degli addebiti portati nella fattura "di chiusura" ovvero la fattura n. 2021T00123xxxx. Questa si compone di due voci relative a costi per abbonamenti e a costi di attivazione.

Relativamente agli abbonamenti risultano addebitati importi fino alla data di passaggio ad altro operatore riconducibili alle offerte cui riferisce l'operatore essere state sottoscritte dall'utente, circostanza mai contestata da quest'ultimo che, pertanto, si pongono come sottoscritte dall'utente medesimo e, quindi, trattasi di importi legittimi.

Quanto ai costi di attivazione, l'esame della fattura evidenzia che i medesimi sono stati riparametrati conformemente alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS e pertanto sono legittimi.

Non risultano applicate penali, quindi la domanda *sub iii)* è rigettata.

Sulla mancata risposta al reclamo del 26 ottobre 2021.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, laddove l'operatore ha eccepito che *"nelle more della risposta al reclamo, parte istante, in data 28/11/2021, presentava, presso il Corecom Toscana, il procedimento n. UG/478765/2021, che poi si concludeva con un mancato accordo il 24/01/2022, difatti rinunciando ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa"*.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

In merito alla asserita strumentalità della domanda, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo e l'impossibilità di chiedere un indennizzo per il mancato riscontro, in quanto, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, si ritiene di doversene discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venire meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento Indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa l'eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (c.fra Determina Direzionale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *sub iv)*, l'istante ha diritto all'indennizzo *"per mancata o ritardata risposta ai reclami"*, di cui all'art. 12, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi che prevede, nel caso in cui l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, che lo stesso sia tenuto a

corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore Wind Tre per la risposta al reclamo del 26 ottobre 2021, si determina il *dies a quo* nella data dell'11 dicembre 2021 e il *dies ad quem* è individuato nel giorno 24 gennaio 2022, data del verbale di conciliazione, primo vero momento di confronto con l'operatore.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub iv)*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 110,00 calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 44 giorni.

Sulla fatturazione a 28 giorni

L'istante chiede un indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni, laddove l'operatore ha eccepito di avere disposto la fatturazione su base mensile già dal 5 aprile 2018 e che *“il cliente, avendo sottoscritto il contratto il 29/09/2020, non poteva in alcun modo essere impattato da tale tipologia di fatturazione”*.

La doglianza non è fondata per i seguenti motivi

Al riguardo è opportuno ricordare che per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a decorrere dal 5 aprile 2018.

Dato che l'utente ha sottoscritto il contratto in data posteriore, accogliendo le argomentazioni di Wind Tre, l'istante *“non poteva in alcun modo essere impattato da tale tipologia di fatturazione”*.

Si rileva inoltre che le fatture in atti evidenziano che l'operatore ha effettuato una fatturazione su base mensile.

La domanda *sub v)* è dunque rigettata.

Sulle spese di procedura.

L'istante chiede il riconoscimento delle spese di procedura.

La doglianza non è fondata.

Al riguardo si rappresenta che l'art. 20 comma 6, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche stabilisce che possa essere riconosciuto *“il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”*.

Pertanto, alcuna spesa è da liquidarsi se non *“necessaria e giustificata per l'espletamento della procedura”*, procedura di cui si sottolinea l'assoluta gratuità e agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb.

La domanda *sub vi)* è rigettata

DETERMINA

WIND TRE (VERY MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 24/01/2022, è tenuta a corrispondere all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 110,00 maggiorato

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di ritardata/mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)