

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. FILUPPUCCI / WIND TRE XXX ( GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI XXX)

(LAZIO/D/140/2016)

**Registro Corecom n. 10/2018**

### 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 F. Filippucci presentata in data 22/2/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell'istante.**

Con l'istanza di definizione l'istante, relativamente ad un'utenza fissa e due mobili, ha dedotto di essere stato cliente Wind tra il 2013 e 2014 senza conoscere le condizioni generali di contratto, né il piano tariffario applicato, essendosi limitato ad una manifestazione di interesse per una determinata offerta ad alla scelta del metodo di pagamento; non avendo mai ricevuto la documentazione contrattuale né la fatturazione, ogni addebito sul proprio conto corrente da parte del gestore doveva ritenersi indebito e ammontante complessivamente ad Euro 1850,00 per servizi di telefonia (ndr mobile). Quanto alla telefonia fissa, l'utenza connessa al fax era stata soggetta a diversi malfunzionamenti.

Con le memorie precisava quanto segue.

L'istante non aveva mai sottoscritto alcuna proposta contrattuale ed il gestore non aveva inviato alcuna documentazione contrattuale, né le condizioni generali di abbonamento contravvenendo

così alle disposizioni di cui alle Delibere nn. 96/07/CONS e 331/09/CONS che stabiliscono l'obbligo per le compagnie telefoniche di fornire informazioni sulle offerte relativamente a condizioni economiche del servizio, costi e disciplina del rapporto contrattuale; le stesse non venivano rese nemmeno in occasione di esplicita richiesta inoltrata con A/R del 8.6.2015, in violazione di quanto stabilito dalla Delibera n. 179/03/CSP.

L'ammontare addebitato, largamente superiore agli importi derivanti dal piano tariffario "presuntivamente" prescelto, potevano attribuirsi ad eventuale traffico extrasoglia fatturato in assenza di qualsivoglia preavviso e blocco dell'utenza, in violazione della Delibera n. 326/10/CONS e dei principi di buona fede e correttezza contrattuale ex artt.1175 e 1375.

Risultava pertanto che dal 3.4.2013 al 3.6.2014, periodo in cui dall'esame dei piani tariffari dell'epoca il costo del servizio era di Euro 123,00, era stata invece addebitata una somma di Euro 1.858,04 per 15 mensilità.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- 1) La restituzione dell'intera somma di Euro 1858,04
- 2) Indennizzo di Euro 200,00 per "violazione obblighi operatore"
- 3) Indennizzo di Euro 100,00 per malfunzionamento fax/fisso;
- 4) Indennizzo di Euro 100,00 per omessa risposta ai reclami
- 5) Indennizzo di Euro 500,00 a titolo di danno all'attività professionale
- 6) Spese di procedura per Euro 200,00

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

L'operatore, con memoria depositata il 24.3.2016 rappresentava quanto segue.

In data 25 ottobre 2012, veniva attivato il contratto n.1044153514643 sulla sim 366\*\*\*\*\* e in data 14 settembre veniva attivato il contratto n. 1039663799360 sulla sim 348\*\*\*\*\*; il 27 aprile 2007 veniva attivato il contratto n. ECPRA07096574 sulla linea fissa 06/68\*\*\*\*\* dopo una richiesta di trasloco linea; il 27 dicembre 2012 perveniva una nuova richiesta di trasloco correttamente processata in data 23 gennaio 2013. In data 23 aprile 2015 perveniva una nuova richiesta dell'utente relativa all'invio di tutte le fatture dal 2.4.2013.

Il reclamo veniva riscontrato il 23 aprile successivo con sms, specificando che la richiesta necessitava di essere integrata e con invito a rivolgersi al 155.

Pertanto, con riferimento alla domanda relativa alla mancata stipula dei contratti, l'operatore aveva provato documentalmente circostanza contraria mediante deposito di PDA regolarmente sottoscritte dall'utente; inoltre, quanto alla linea fissa, l'utente tra il 2007 e il 2013 aveva inoltrato due richieste di trasloco dimostrando di essere consapevole dell'esistenza di un contratto con Wind.

Nessuna contestazione è mai pervenuta riguardo ai dedotti malfunzionamenti occorsi sulla linea e la stessa deduzione nell'istanza era assolutamente generica e non contestualizzata nel tempo. Richiamava al riguardo consolidata giurisprudenza dell'Autorità di rigetto di domande relative a disservizi generici non supportati da elementi probanti e circostanziati tali da impedire ogni accertamento sull' "an", il "quomodo" e il "quantum" ai fini indennizzatori.

Richiamava inoltre, ex Delibera 276/13/CONS, l'applicabilità del principio del "concorso colposo del creditore" nella causazione del danno, allorché dalla condotta omissiva del creditore in ordine alla prestazione, debba desumersi il disinteresse per la stessa e pertanto la considerazione dello stesso solo dal momento in cui tale interesse si manifesti attraverso un reclamo o una forma di interlocuzione con l'operatore. Concludeva pertanto per il rigetto delle domande.

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

Rimesso in termini a seguito di eccezione in sede di udienza di discussione per non aver ricevuto la memoria difensiva di controparte, l'utente replicava in data 1.3.2018 alla memoria così acquisita, nei seguenti termini.

Rilevava che il contratto di cui all'allegato n.2 depositato da Wind, fosse riferito all'utenza 366\*\*\*\*\*, anziché alla n. 348\*\*\*\*\*.

Eccepiva ricezione e valenza dell'sms quale mezzo idoneo di comunicazione, rilevando peraltro la sua conferenza alla sola utenza 348\*\*\*\*\* e la mancata indicazione nello stesso della documentazione mancante. Lo stesso reclamo era stato poi reiterato in data 8.6.2015 e mai riscontrato.

Quanto alla tardività della richiesta e contestazione di fatture, essa era dovuto al mancato recapito delle stesse.

### **4. Motivi della decisione**

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, ex adverso, limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. La relativa domanda è pertanto inammissibile.

Parimenti inammissibile è la domanda di indennizzo per "violazione obblighi operatore" non costituendo la stessa una fattispecie indennizzatoria contemplata dall'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS che, nella logica di tipizzazione degli indennizzi, fa riferimento unicamente ai principali inadempimenti contrattuali, tali da far scaturire oggettivi disservizi per l'utente o comunque ad essi riconducibili e non autonomamente ed aggiuntivamente suscettibili di ristoro in quanto tali.

#### **Sui contratti e la trasparenza contrattuale .**

L'utente deduce di non aver mai stipulato contratti per utenze mobili con Wind ma di aver solo manifestato il suo interesse con indicazione della domiciliazione bancaria quale modalità preferita di pagamento. Sulla base di tale assunto ( e/o sulla base della generazione di presunto traffico extrasoglia di cui *infra*) ha richiesto il rimborso integrale di quanto prelevato dal gestore a titolo di corrispettivo.

Anche volendo soprassedere sulla largamente condivisa interpretazione che l'utilizzo prolungato e non contestato dei servizi oggetto del contratto, nonché il versamento regolare del corrispettivo per l'utilizzo degli stessi –circostanze espressamente ammesse dall'utente- costituisca accettazione mediante comportamento concludente del sinallagma contrattuale, nonché per consolidata giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, fatto impeditivo alla configurazione della fattispecie indennizzatoria di servizio di telecomunicazione non richiesto, è d'obbligo rilevare preliminarmente che con manifestazione di interesse, l'istante intenda riferirsi ad una propria condotta esplorativa su una certa tipologia di offerta di Wind –pertanto irrilevante a suo dire ai fini del perfezionamento del contratto- la quale tuttavia, deve rilevarsi, non pare ragionevolmente coniugarsi con l'indicazione contestuale delle proprie coordinate bancarie per il prelievo automatico del corrispettivo; che non si tratti infatti di mera espressione di preferenza accordata ad un sistema automatico di pagamento è dimostrato da quanto deduce l'istante stesso in ordine agli effettivi e periodici addebiti; né, diversamente, questi ha incidentalmente segnalato un irregolare/illecito utilizzo di dati personali da parte del gestore.

Deve dunque ritenersi, più probabilmente, che l'istante abbia inteso con la domanda negare efficacia contrattuale alle proposte di abbonamento (PDA) avanzate nei confronti del gestore, per non avere avuto notizia certa e trasparente del piano tariffario applicato e delle condizioni generali che disciplinano il rapporto ( cfr. dato testuale GU14) .

Non potendosi dunque prescindere dall'impostazione conferita alla controversia, occorre esaminare sotto tale profilo i moduli contrattuali versati in atti dal gestore quale prova contraria all'assunto attoreo.

Preliminarmente si precisa che l'eccezione sollevata in replica dall'utente circa la produzione avversaria della sola PDA relativa alla numerazione n.366\*\*\*\*\*, è superabile in quanto, avendo il gestore indicato in memoria puntualmente gli estremi contrattuali ( nominali e temporali) di ben tre contratti intestati all'utente ( 2 mobili + 1 fisso) ed avendo depositato duplice copia della PDA dell'utenza n.366\*\*\*\*\* sub allegati 1) e 2), appare evidente trattarsi di mero errore materiale nell'allegazione documentale regolarizzabile in ogni momento e anche nella presente fase decisoria qualora l'istante avesse trasmesso, come di rito, la propria eccezione in replica alla controparte, circostanza non provata mediante deposito della apposita ricevuta di consegna.

Wind ha depositato la PDA debitamente sottoscritta dall'utente in data 25.10.2012, unitamente a copia del documento di identità, per la numerazione 366\*\*\*\*\* in portabilità da TIM e con piano telefonico "All Inclusive Smart 400 Sim Edition" (Allegato 1).

In calce alla PDA risulta apposita sottoscrizione dell'istante della dichiarazione di presa visione e accettazione delle condizioni generali di contratto alla stessa allegate; del pari risultano altresì specificamente sottoscritte, ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 c.c., le clausole dell'allegato E delle c.g.c.; e ancora, con separate firme, sono sottoscritte la richiesta di portabilità da TIM ed il consenso al trattamento dei dati personali.

Orbene, rientrando i contratti di somministrazione di servizi di telefonia nell'ambito dei contratti per adesione, per cui la proposta di contratto contiene le clausole necessarie e sufficienti alla configurazione del vincolo in modalità predeterminata e non negoziabile, non sfuggirà che essa integra, ai fini della validità, i requisiti di cui agli artt.1326 e 1327 del cod.civ.

Al riguardo infatti si osservi che la proposta, perché sia valida, deve essere completa, cioè deve determinare gli estremi del contratto o deve indicare il modo per la loro determinazione e deve essere fatta dal proponente, con l'intenzione di rimanere obbligato per effetto della semplice accettazione, ne' deve rappresentare semplice invito ad offrire (Cass. n. 15964/2009; Cass. n. 15856/2012).

In particolare, con riferimento al caso concreto, l'art.1327 disciplina una delle modalità di conclusione del contratto alternative allo schema proposta-accettazione, superando dunque il fattore della cognizione nei casi in cui la dichiarazione dell'accettante deve manifestarsi per atti materiali di esecuzione della prestazione indicata nella proposta; quando, cioè, l'accettazione è tutt'uno con l'esecuzione del contratto voluto dal proponente. Una sua comunicazione al proponente non sarebbe in tal caso concepibile se non come comunicazione dell'adempimento del contratto che il proponente mirava a concludere o dell'iniziata esecuzione di esso, qualora l'adempimento sia destinato a protrarsi nel tempo.

Sulla base del carattere continuativo e periodico della prestazione l'art. 2.2."Accettazione da parte di Wind e conclusione del contratto" delle condizioni generali di contratto del gestore (dichiaratamente conosciute e accettate dall'utente) prevede che " *il Contratto .... si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio. Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art.1327, comma 2 cod. civ.*"

A mente del richiamato comma 2, l'avviso di inizio esecuzione resta al di fuori del meccanismo di formazione del contratto, poiché è l'esecuzione a determinare il perfezionamento. Infatti la conseguenza della mancato avviso non è l'estinzione della proposta, bensì il risarcimento del danno eventualmente arrecato al proponente, il quale, ignorando l'iniziata esecuzione può essersi rivolto ad altri fornitori con l'effetto temuto di rimanere vincolato a più accettanti.

Nemmeno tale ultima ipotesi pare ricorrere nel caso che ci occupa, per stessa deduzione dell'utente laddove rappresenta la piena consapevolezza circa l'utilizzo del servizio fornito da Wind, contestandone, viepiù l'addebito per traffico dati e voce al di sopra della presunta soglia contrattuale.

In conclusione non si rileva una condotta del gestore non conforme ai principi di trasparenza precontrattuale, tale da invalidare la costituzione dei rapporti.

Quanto poi alla censura di mancata trasparenza da interpretarsi in subordine, anche in esecuzione della prestazione, valga quanto segue.

I richiamati obblighi dell'operatore in materia di trasparenza contrattuale di cui, tra le altre, la Delibera n. 96/07/CONS invocata, si sostanzia nella garanzia di accessibilità delle informazioni relative all'offerta, al piano tariffario ai costi ed alle condizioni contrattuali in ogni momento, anche telematicamente.

Infatti a mente dell' art.4.3. della delibera cit. " *Gli operatori della telefonia pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla "home page", l'elenco delle offerte vigenti, specificando se sono ancora sottoscrivibili o meno. Per le offerte sottoscrivibili gli operatori integrano l'elenco rendendo disponibili attraverso collegamenti ipertestuali: i prospetti informativi di cui agli articoli 4 e 5; le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta; uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni*

*ad esse collegate” e dell’ art.4.5 “ L’Autorità pubblica sul proprio sito web (www.agcom.it) un’apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi di cui al comma 4.”*

In applicazione di tali linee guida, nonché da consultazione condotta in fase di analisi dei fatti dedotti in controversia, è stato sufficientemente agevole reperire via internet, nonostante la risalenza nel tempo, sia la descrizione delle condizioni economiche del piano tariffario “*All Inclusive Smart SIM Edition*” risultante dalla PDA sottoscritta (400 minuti di chiamate al mese verso tutti, 400 SMS verso tutti, chiamate illimitate verso un numero Wind e Internet illimitato (1 GB) a 15 euro anziché canone ordinario 22 euro) sottoscrivibile entro il 13 gennaio 2013, sia le allora vigenti condizioni generali di abbonamento Wind ( versione luglio 2012) .

Si ritiene pertanto conforme ai sanciti principi di completezza e trasparenza dell’offerta, la condotta dell’operatore Wind, stante la reperibilità ulteriore, rispetto alla fase precontrattuale, delle informazioni oggi in contestazione. ( cfr. ex multis Del. 139/17/CRL Corecom Lazio).

### **Sull’omessa fatturazione e rimborso**

Quanto alla fatturazione, che l’istante asserisce non aver mai ricevuto, non risulta alcuna segnalazione al gestore sul riferito disservizio prima del 8.6.2015, cioè nel corso degli oltre tre anni di fruizione dei servizi e prelievi periodici dal conto corrente (incontestati anch’essi). Peraltro, il periodo eccepito dall’utente di mancata fatturazione – coincidente secondo l’assunto di partenza con il periodo di vigenza del contratto sconosciuto-e collocato tra il 3 aprile 2013 e il 3 giugno 2014- , non corrisponde a quanto riscontrato dagli atti contrattuali che provano la stipula almeno dall’ottobre 2012.

La riferita richiesta di inoltro delle fatture ricevuta da Wind il 5.5.2015, non costituisce tuttavia reclamo così come configurato dall’art. 8 della Delibera n. 179/03/CSP in quanto non riferito ad un disservizio patito in relazione al mancato invio delle fatture, in relazione al quale si rivendica l’adempimento e motivate spiegazioni sull’accaduto; con la nota, infatti, l’utente semplicemente richiede “*le fatture relative alle utenze per il periodo dal 2.4.2013 ad oggi*” quale ordinaria interlocuzione tra il professionista e il consumatore, che tutti i regolamenti fin qui citati sono preordinati ad assicurare; peraltro, come risulta *per tabulas*, il 9.7.2015 il gestore segnalava la carenza di documentazione utile a processare la richiesta, invitando al contatto con il servizio assistenza clienti, contatto che non risulta essere stato poi attivato.

L’inerzia dunque dell’utente in relazione al patimento di un disservizio per un periodo così prolungato fino a tutto l’8.6.2015, data di effettivo reclamo, non ha consentito al gestore di intervenire per la risoluzione del problema relativo al mancato recapito delle fatture e pertanto non sono ascrivibili alla sua responsabilità le conseguenze connesse in termini di contezza dei consumi, unico aspetto sanzionabile, in quanto il mancato invio delle fatture non costituisce di per sé fattispecie suscettibile di indennizzo autonomo ai sensi dell’Allegato A alla Delibera 73/11/CONS. Sul punto si richiama la consolidata giurisprudenza Agcom (n.69/11/CIR) e le conformi pronunce di questo Corecom (cfr. Corecom Lazio 38/16/CRL, 120/16/CRL, 1/17/CRL, 51/17/CRL, 100/17/CRL, solo tra le più recenti) in ordine all’onere della prova per cui, se come da orientamento della Suprema Corte al creditore spetta ogni controprova sull’avvenuto adempimento o sul fatto estintivo dell’obbligazione o sulla causa non imputabile ex art 1218 dell’inadempimento, al debitore certamente spetta l’onere di allegazione specifica del fatto/atto a

base della pretesa che, nel caso di specie, si concretizza nella segnalazione e messa in mora del dante causa circa l'omissione occorsa.

Ciò premesso, l'utente ha dedotto l'addebito complessivo, insistente su 15 mensilità dal 2013 al 2014, di complessivi Euro 1.850,00 imputandone quota parte - Euro 508,04- a traffico extrasoglia non preavvisato e, richiedendo anche il rimborso della residua parte a titolo di ristoro per i disservizi occorsi (di cui ai par. precedenti).

Ribadita la non indennizzabilità degli inadempimenti dedotti, nonché l'accertata infondatezza delle domande relative, resta da esaminare la legittimità degli addebiti contestati in extrasoglia.

Infatti, se tali fossero, il gestore avrebbe dovuto fornire prova degli alerts preventivi rispetto al raggiungimento della soglia contrattuale, del blocco delle utenze e/o dell'autorizzazione ricevuta allo sblocco.

Si rammenta che con l'adozione della delibera n. 326/10/CONS, in coerenza con le modifiche intervenute a livello comunitario, si è inteso garantire una maggiore tutela agli utenti, assicurando maggiore trasparenza nell'offerta dei servizi dati in mobilità ed introducendo mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, mediante la previsione di sistemi di allerta che informino l'utente del raggiungimento di una determinata soglia di consumo, di tetti mensili di spesa e dell'obbligo di blocco della connessione non appena esaurito il traffico disponibile.

In particolare, l'articolo 2, della delibera n. 326/10/CONS, ai commi 1, 2 e 3, prevede che gli operatori mobili rendano disponibili sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:

a) del raggiungimento della soglia;

b) del traffico residuo disponibile;

c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Orbene, la doglianza -teoricamente fondata se la condotta del gestore non risultasse conforme alle prescrizioni citate- non appare tuttavia supportata dai requisiti minimi di allegazione da parte dell'utente che ne consentano la valutazione di adeguatezza, nonché dei presupposti per l'esercizio del diritto di difesa di controparte.

Pur prendendosi atto della mancanza di fatture per deduzione dell'utente, lo stesso aveva comunque l'onere di allegare almeno la prova dei pagamenti, cioè gli addebiti in conto corrente nel periodo contestato, non solo ai fini della possibilità di disporre un qualsivoglia rimborso, ma anche a sostegno stesso della domanda dato che l'elenco degli addebiti periodici avrebbe quantomeno messo in condizione di imputare temporalmente gli episodi di addebito in extrasoglia, verificarne la consistenza rispetto ai canoni in questa sede accertati, verificando poi la conformità della condotta del gestore in relazione a ciascun periodo di fatturazione in cui è presente il superamento della soglia su ciascuna utenza ( cfr. ex multis 139/17/CRL)

La domanda pertanto non può essere accolta, difettando i necessari riferimenti per accertare accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" di quanto contestato, non consentendosi così una valutazione adeguata (Agcom, Delibere nn. 3/11/CIR, 50/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR 92/15/CIR ).

## **Sui disservizi tecnici**

L'utente lamenta, con riferimento alla linea fissa, di aver avuto subito "diversi malfunzionamenti" quantificando l'entità dell'indennizzo richiesto in Euro 100,00.

A fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che, ancora una volta, appaiono del tutto generici e non supportati da alcuna documentazione.

Non risulta, infatti, alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'utente che si limita a dichiarare genericamente di aver subito dei malfunzionamenti sulla linea fissa, tra l'altro in un arco temporale indeterminato.

Come già argomentato, quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'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 ( cfr. Agcom, Delibere nn. 3/11/CIR, 50/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR 92/15/CIR e conformi Corecom Lazio) .

Alla luce di quanto sopra, la domanda non può essere accolta.

## **Sulla mancata risposta al reclamo.**

Richiamato quanto premesso in ordine alla natura della comunicazione del 5.5.2015, risulta in atti un unico reclamo, inviato per A/R il 19.6.2015 e ricevuto dal gestore il 24.6.2015 giusta ricevuta allegata.

Non risulta che il gestore abbia risposto in ordine alle problematiche riportate.

Rileva, a 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, come sopra ricordato, 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.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 24.6.2015, detratto il tempo utile alla risposta di cui all'art.7.1 delle c.g.c. e fino al 30.11.2015,

data dell'udienza di conciliazione quale prima interlocuzione utile tra le parti, per l'importo di Euro 114,00.

#### **4. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti e della soccombenza, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

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 € 500,00;

#### **DETERMINA**

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente F. Filippucci , nei confronti di Wind Tre XXX ( già, Wind Telecomunicazioni XXX)

1. La società Wind Tre XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 115,00 (centoquindici/00) ai sensi dell'art.11 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
2. La società Wind Tre XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 22/03/2018

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto