

DETERMINA Fascicolo n. GU14/569901/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX****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;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/12/2022 acquisita con protocollo n. 034XXX0 del 02/12/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione paritetica n. 2022/0XXX0, conclusasi con verbale di mancato accordo del 10/11/2022, l’istante ha presentato, per il tramite di Associazione di Consumatori, istanza di definizione in data 02/12/2022 nei confronti di Wind XXX, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue. A marzo 2020 cambiava tipologia di contratto sia su linea fissa (e connessione internet) che mobile. Il venditore Wind del centro commerciale presso il quale si era recato per ottenere la fibra gli imponeva il cambio del numero fisso nonostante le sue resistenze (la linea fissa era la stessa utilizzata per il lavoro ed il nuovo numero avrebbe comportato importanti

disservizi) e l'acquisto di un modem per 268 euro, pagato a rate con un canone calcolato su quattro anni. A inizio lockdown, la connessione internet non funzionava. Contattando il servizio clienti di Wind, scopriva che non era necessario cambiare numero per ottenere la fibra e che il rivenditore del centro commerciale gli aveva imposto tale condizione per ottenere una commissione. In base a tanto, l'operatrice sistemava la pratica e applicava la fibra sul vecchio numero fisso. A questo punto, avrebbe dovuto ricevere un nuovo modem, che però non veniva inviato. La connessione continuava a non funzionare tanto da richiedere un intervento tecnico che, invece di risolvere il problema, inspiegabilmente portava al cambio del vecchio numero. Per otto mesi non riceveva fatture, ma ad ottobre 2020 ne arrivavano sette: in esse Wind informava di aver avuto problemi nella relativa elaborazione oltre che nell'invio. Solo in quel momento scopriva la fatturazione di costi sensibilmente più alti rispetto a quelli concordati poiché il gestore fatturava due utenze, la vecchia e la nuova, più la rateizzazione di due modem diversi. A marzo 2021 arrivavano tre nuove fatture, per cui comunicava via PEC la volontà di risolvere il contratto. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Storno dell'insoluto e rimborso delle somme pagate e non dovute; b) Indennizzi per perdita della numerazione, attivazione servizi non richiesti, malfunzionamenti, mancata risposta a reclami e "indennizzi vari". In data 06/02/2023, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore come nel seguito. "In merito a quanto scritto da Wind XXX e rianalizzando la pratica si ribadisce che, così come descritto nei reclami e nel formulario, la richiesta iniziale (sempre fatta a mezzo negozio) di parte istante è sempre stata quella di avere una tecnologia dati più potente sul suo numero principale mentre gli è stata carpita la volontà di attivare una nuova numerazione 051XXXX234 con tecnologia FIBRA FTTC. EBBENE se il 7 marzo ha sottoscritto un contratto fibra con una nuova numerazione perchè a distanza di alcuni giorni avrebbe dovuto chiedere un cambio tecnologia in fibra anche per il numero principale visto quanto sopra? Non sarebbe stato logico affatto! Inoltre il primo reclamo di parte istante è stato fatto dopo molti mesi a causa della mancata fatturazione da parte del gestore che non ha consentito a parte istante di rendersi conto nell'immediato della doppia fatturazione e di rimediare pertanto al tutto! Solo quando parte istante ha capito sia della doppia fatturazione e sia del fatto che poteva avere la nuova tecnologia senza modificare il numero ha cercato di porvi rimedio prima lamentando l'accaduto e successivamente richiedendo la disattivazione del nuovo numero (peraltro unico servizio funzionante nel periodo della doppia fatturazione) e migrando poi il vecchio numero ad altro gestore visto i disservizi/trattamenti ad egli riservati dal negozio. Si evidenzia che da metà marzo 2020 in poi il nostro assistito ha pagato ben due numerazioni pur funzionando un unico servizio! Infatti non si comprende come sia stato possibile utilizzare due linee (con tecnologia fibra) nella stessa abitazione nello stesso periodo!! Infine ai reclami di parte istante controparte ha sempre risposto in modo generico e mai nel dettaglio non fornendo quindi un riscontro preciso come dovrebbe essere e come previsto da delibere corecom! Considerato ciò si insiste nel richiedere lo storno dell'insoluto oltre gli indennizzi del caso".

Costituitosi con memoria del 19/01/2023, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte attrice in quanto infondate. Richiede, in primis, l'inammissibilità della presente istanza data la completa genericità della stessa laddove l'istante dichiara di aver subito un disservizio senza allegare alcun tipo di reclamo, senza aver effettuato un'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato, né il relativo contratto e, soprattutto, non indicando alcun arco temporale per inquadrare il presunto disservizio lamentato. Sottolinea come nella descrizione degli eventi parte istante non indichi mai con precisione le numerazioni oggetto di controversia, dato rilevato unicamente da ulteriore documentazione prodotta successivamente dallo stesso. Qualora avesse subito un disservizio per così lungo tempo, parte istante, come prima azione, avrebbe dovuto inoltrare una segnalazione telefonica al servizio clienti Wind, cosa che non è stata effettuata. L'istante, pertanto, assumeva un comportamento contraddittorio rispetto al disservizio contestato. Wind non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy. L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa, ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Passando alla ricostruzione dei fatti, in data 16/01/2014 il cliente richiedeva l'attivazione del contratto 109XXXXXXXX813 per l'utenza 051XXX889 in ULL accesso fisico con listino All Inclusive ADSL conclusosi regolarmente a sistema (allegato contratto e condizioni di contratto). Nella stessa data, parte istante richiedeva l'attivazione di una numerazione mobile con l'ulteriore aggiunta, in data 26/05/2019, di un terminale. In data 07/03/2020 il cliente richiedeva l'attivazione

del contratto n. 149XXXXXXXX383 accesso FIBRA FTTC VULA LNA utenza 051XXXX234 offerta Internet200 in FTTC, oltre a numerazione mobile associata, che si completava regolarmente a sistema, e Apparato Fibra FTTC attivato in data 27/03/2020 con ritiro direttamente presso il Dealer all'atto della sottoscrizione del contratto (allegato contratto, condizioni di contratto e OLQ dell'utenza fissa). Il cliente ritirava ed attivava il modem Fibra. In data 11/03/2020 il cliente richiedeva, tramite call center, la variazione in FIBRA FTTC VULA per la linea 051XXX889 (contratto 109XXXXXXXX813), che si completava regolarmente a sistema il 20/03/2020 (allegato OLQ). Per tale variazione il cliente riceveva a casa regolarmente il modem Fibra in data 18/03/2020 (allegato OLQ). Per un'anomalia dei sistemi si verificava un blocco della fatturazione dal 01/03/2020 al 30/09/2020. Risolto il problema tecnico, in data 12/10/2020, venivano emessi i seguenti conti telefonici: - W20XXXXX805, periodo di riferimento 01/03/2020-31/03/2020, scadenza pagamento 10/05/2021; - W20XXXXX825, periodo di riferimento 01/04/2020-30/04/2020, scadenza pagamento 10/04/2021; - W20XXXXX857, periodo di riferimento 01/05/2020-31/05/2020, scadenza pagamento 11/03/2021; - W20XXXXX906, periodo di riferimento 01/06/2020-30/06/2020, scadenza pagamento 09/02/2021; - W20XXXXX953, periodo di riferimento 01/07/2020-31/07/2020, scadenza pagamento 10/01/2021; - W20XXXXX051, periodo di riferimento 01/08/2020-31/08/2020, scadenza pagamento 11/12/2020; - W20XXXXX979, periodo di riferimento 01/09/2020-30/09/2020, scadenza pagamento 11/11/2020. Nel conto telefonico n. W20XXXXX906 veniva comunicato al cliente che: "Avviso importante. Ci scusiamo per i ritardi che si sono verificati nell'elaborazione e nell'invio del Conto Telefonico. Le abbiamo inviato fatture separate, ad eccezione dei Conti Telefonici di importo ridotto, affinché lei possa controllare agilmente le spese effettuate e la convenienza dei nostri servizi". Nessun reclamo è pervenuto sui sistemi dell'operatore per segnalare un presunto disservizio tecnico. L'istante nemmeno procedeva con un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. alcuna richiesta di disdetta o richiesta informazioni è pervenuta sui sistemi Wind. Il cliente aveva richiesto semplicemente la variazione in FIBRA per l'utenza 051XXX889 e l'attivazione di una LNA 051XXXX234, entrambe perfezionate regolarmente a sistema a marzo 2020. Nessun reclamo è pervenuto in questo frangente per il blocco di fatturazione. Parte istante usufruiva dei servizi ma non informava il gestore di non ricevere i conti telefonici. Solo in data 03/11/2020, e mai prima di allora, ovvero dopo 8 mesi dalle attivazioni richieste e perfezionate regolarmente, e dopo lo sblocco di fatturazione risolto in autonomia da Wind, parte istante inoltrava un reclamo con il quale dichiarava che non aveva intenzione di attivare una nuova linea telefonica, pur avendo indicato nel reclamo di aver sottoscritto regolarmente il contratto, ma che intendeva richiedere solo la variazione in Fibra dell'utenza 051XXX889 (stesso reclamo veniva effettuato in data 15/10/2021). Nello stesso reclamo comunicava anche un presunto disservizio di ben 8 mesi prima, sino ad allora mai segnalato, richiedendo "di annullare il numero di telefono 051XXXX234 e di inviarmi le fatture da marzo 2020 fino ad oggi corrette ed esclusivamente per il numero di telefono fisso 051XXX889 e il numero di cellulare 003XXXXXXXX092 senza costi aggiuntivi e senza penali. Inoltre, chiederei di riattivarmi anche via Telekom il vecchio numero 051XXX889 e che vengo contattato al mio numero 339XXXX092 da un responsabile con abbastanza potere decisionale per poter mettere in moto i suddetti cambiamenti". Wind dava seguito alle richieste dell'istante come di seguito riportato: 1. In data 21/12/2020 si perfezionava la migrazione Wind XXX donating per la linea 051XXX889 come richiesto dallo stesso istante (allegato OLQ). 2. In data 10/12/2020 la sim 339XXXX092 (ctr n. 109XXXXXXXX614) migrava ad altro gestore come richiesto dallo stesso istante. 3. In data 10/05/2021 veniva completata la disattivazione della LNA 051XXXX234. Si procedeva, visto il ritardo nella cessazione di tale utenza rispetto alla richiesta del 03/11/2020, a stornare i relativi costi dal 03/11/2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Si procedeva, inoltre, in attuazione della Delibera 487/18, a rettificare il costo di cessazione servizio con accredito di € 44,00 rimborsato sul conto telefonico n. W21XXXXX503. 4. Non si accoglieva la richiesta amministrativa di storno degli ulteriori conti telefonici circa le rate del modem e costi addebitati prima della richiesta di cessazione in quanto non solo correttamente fatturati ma anche corrispondenti ai contratti sottoscritti. L'ufficio preposto, non solo contattava il cliente per comunicare i dettagli di quanto effettuato, ma inoltrava anche risposta via mail nelle date del 10/11/2020 e 24/11/2020 rispettando modi e tempi delle condizioni di contratto e della carta servizi (allegate risposte ai reclami). 5. In data 19/10/2021 si riscontrava anche il reclamo del 15/10/2021. 6. In data 13/11/2020 il cliente revocava l'addebito in banca dei pagamenti e passava al metodo di pagamento bollettino postale. Da questo momento in poi i conti telefonici non venivano saldati rimanendo, pertanto, insoluti. 7. In data 21/01/2021, stante il perdurare dei mancati pagamenti, si procedeva con l'invio di sollecito. In data 22/04/2022 perveniva reclamo che contestava un pregresso e presunto disservizio mai segnalato, lamentava il blocco di fatturazione subito e richiedeva lo

storno dei conti telefonici fatturati per le due utenze. In tale ambito si procedeva, per mero spirito conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità, con lo storno di tutti i costi addebitati per la LNA FIBRA 051XXXX234 dall'attivazione del 27/03/2020 alla disattivazione del 10/05/2021, lasciando a carico del cliente il costo delle rate del modem in quanto non restituito ed il costo per attività di cessazione servizio già ricalcolato in attuazione della Delibera 487/18. Si lasciavano a carico del cliente i costi dell'utenza attivata sin dal 2014, ovvero la 051XXX889, utilizzata da sempre da parte istante e per la quale il cliente ha intrapreso e ottenuto la portabilità verso altro gestore in data 21/12/2020. Oltre che le note di credito, in data 25/05/2022, si inoltrava al cliente e in copia conoscenza all'avvocato, la risposta al reclamo di esito positivo con gli storni effettuati. Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/CONS, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. In merito alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, Wind rileva di aver dato correttamente seguito a quanto sottoscritto e richiesto da parte istante. Alcun tipo di indennizzo è dovuto per il presunto disservizio tecnico non segnalato da parte istante. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ribadisce di aver correttamente riscontrato i reclami pervenuti. Alcun indennizzo è dovuto per perdita della numerazione in quanto LNA 051XXXX234 è stata disattivata in seguito alla richiesta pervenuta in data 03/11/2020 e l'utenza 051XXX889 è migrata ad altro gestore su richiesta di parte istante. Pertanto, alcuna perdita di numero si è verificata.

Preliminarmente, è necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione. Ne consegue l'irricevibilità di quanto depositato sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento (contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, l'Ufficio rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati, in base a cui redigere la propria memoria difensiva), sia con le repliche all'operatore. Si rammenta che tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica). Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa. Tanto premesso, all'esito dell'istruttoria compiuta, le richieste dell'istante vengono accolte parzialmente per i motivi di seguito descritti. In via generale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Inoltre, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, C.C., "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che deve orientare il giudicante. Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dalla medesima presentate. Nel caso di specie, occorre rilevare, in primo luogo, come l'istante abbia formulato un'istanza priva di elementi precisi, nella quale non si è premurato di dettagliare il quantum delle somme che qui richiede a titolo di storno e rimborso, né di individuare le singole voci di costo controverse. Rispetto ai malfunzionamenti, non indica né la natura del disservizio, ad esempio se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio, né tantomeno dies a quo e dies ad quem del disservizio stesso. Dall'esame della documentazione che l'istante ha presentato, e che può essere considerata ammissibile a procedimento nei limiti di quanto considerato ut supra, risulta un unico reclamo del 22 aprile 2022 con cui si lamenta quanto segue: "Il nostro assistito ha cambiato tipologia di contratto a marzo 2020 per quanto riguarda sia la linea fissa - connessione internet e sia il mobile. Il venditore Wind XXX del centro commerciale in cui si era recato per ottenere la fibra gli impose di cambiare il numero telefonico fisso nonostante l'ovvia resistenza del nostro assistito, visto che la linea fissa era la stessa utilizzata per il lavoro e chiaramente il nuovo numero gli avrebbe comportato un importante disservizio. Inoltre viene costretto ad

acquistare un modem per 268 euro, pagato a rate con un canone calcolato su quattro anni. A marzo 2020, all'inizio del lockdown, la connessione internet non funziona. Contattando il servizio clienti di Wind, scopre anche che non era necessario cambiare numero per ottenere la fibra e che l'operatore del centro commerciale, il rivenditore 73XX2, che gli ha venduto il nuovo abbonamento, gli ha imposto tale condizione per ottenere una commissione. L'operatrice al telefono, in seguito a quanto sopra, sistema la pratica e applica la fibra sul vecchio numero fisso. XXXXXX a questo punto avrebbe dovuto ricevere un nuovo modem, che però non gli verrà mai inviato. Ovviamente la connessione ha continuato a non funzionare tanto da richiedere un intervento tecnico che, però, non gli risolve il problema, anzi gli viene cambiato il numero vecchio inspiegabilmente! Per otto mesi, il nostro assistito non riceve fatture. Poi, a ottobre 2020, arrivano sette fatture nelle quali viene esplicitato che la Wind ha avuto problemi nell'elaborare le fatture e nell'invio del conto. Qui scopre che gli vengono fatturati costi sensibilmente più alti rispetto a quelli concordati. Infatti l'azienda fattura a XXXXXX due utenze, legate sia alla vecchia e sia alla nuova numerazione, compresa la rateizzazione di due modem diversi. Dopo aver richiesto un chiarimento telefonico, gli operatori accertavano il disservizio ma rispondevano che l'utente era comunque obbligato a saldare quanto fatturato precedentemente al sollevamento del problema (???). A questo punto il nostro assistito richiede a mezzo pec di cancellare i servizi erroneamente fatturati e di riformulare una fatturazione conforme. Durante questi accertamenti, XXXXXX scopre che il tecnico ha allacciato il nuovo numero e ha staccato il vecchio, creando un forte disservizio, poiché su quel numero riceveva telefonate legate alla sua attività professionale. La Wind, sollecitata a rispondere su tali disservizi, ha sempre confermato che non c'era nulla di irregolare. A marzo 2021, dopo ulteriori mesi di silenzio, arrivano tre nuove fatture, tutte insieme. A questo punto parte istante, decide di rescindere il contratto con la Wind e lo comunica all'azienda a mezzo pec. Successivamente, il nostro assistito viene messo in mora per fatture non pagate e costi di recesso insoliti per complessivi euro 1461,00. In ragione di questi molteplici disservizi, si richiede una approfondita verifica del comportamento dell'azienda nei confronti dell'assistito, lo storno della posizione debitoria, nonché un congruo indennizzo per i disservizi e i disagi arrecati". A sostegno della propria posizione l'istante allega, inoltre, due fatture (con centro di fatturazione P10XXXXX795). Dalla disamina della prima (n. W20XXXXX805, emessa il 12/10/2020 e relativa a marzo 2020) si evince l'attivazione di una nuova utenza fibra ed il passaggio a fibra di un'utenza ADSL già esistente. La fattura espone, infatti: - per l'utenza 051XXXX234 (offerta Internet 200 in FTTC del 27/03/2020) un importo totale di euro 5,99 (relativo a rata modem n. 1/48 contratto n. 149XXXXXXXX383); - per l'utenza 051XXX889, a compensazione di debiti e crediti, un importo totale di euro -1,25 (per "offerta All Inclusive Unlimited dal 30/09/16 fino al 18/03/20", "offerta Internet per la casa con ADSL All Inclusive dal 19/03/20 fino al 19/03/20", "offerta Internet200 in FTTC dal 20/03/20", "opzione Noi Tutti Wind fino al 18/03/20", "opzione Chiamate illimitate dal 19/03/20", "opzione 100 GIGA da condividere INCLUSI dal 20/03/20"). La seconda fattura (n. W21XXXXX503, emessa il 12/06/2021) si riferisce invece a maggio 2021, accredita euro 44,00 per "reclami fisso" e, per l'utenza 051XXXX234, addebita, tra l'altro, gli importi di euro 40,98 per rate residue contributo di attivazione, euro 227,62 per le 38 (su 48) rate residue modem da euro 5,99 l'una ed euro 85,00 quali costi per attività di cessazione servizio. Dalla documentazione allegata dall'operatore risultano, tra gli altri: -sottoscrizione, in data 07/03/2020, di una Proposta di Contratto per l'attivazione, su nuova linea telefonica, dell'offerta "Internet200 in FTTC" con KIT Modem Wi-Fi AC H&L HUB – ZYXEL, al prezzo di 287,52 in 48 rate mensili da euro 5,99 ciascuna; ricevuta di avvenuta consegna, in data 17/03/2020, di collo inviato il giorno prima dall'operatore all'indirizzo dell'istante; -per il centro di fatturazione P10XXXXX795 preavviso di sospensione e cessazione del servizio, datato 21/01/2021; - per il centro di fatturazione P10XXXXX795 emissione, in data 30/05/2022, di n. 6 note di accredito per abbonamenti, di cui 5 per l'importo di -21,00 euro (fatture di riferimento n. W20XXXXX472, W21XXXXX403, W21XXXXX496, W21XXXXX619, W21XXXXX833) e 1 per l'importo di -6,77 euro rispetto alla fattura n. W21XXXXX436. Rispetto al quadro delineato dall'operatore, si osserva sia che i documenti prodotti non risultano sconosciuti dall'istante, sia che le allegazioni in punto di fatto hanno ricevuto una replica generica e non circostanziata. In esito alla posizione tenuta dall'istante, si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte" (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom Emilia-Romagna

n. 34/2022). Occorre inoltre rilevare come il mancato ricevimento delle fatture in corso di rapporto non permette di poter imputare all'operatore il mancato controllo delle stesse e la conseguente assenza di reclami sui contenuti; non può, infatti, non essere presa in considerazione la totale inerzia del ricorrente nel non aver mai segnalato formalmente tale anomalia nel periodo di vigenza contrattuale; la mancata ricezione della fattura non esonera, infatti, l'utente da un proprio obbligo di attivazione volto a chiarirne le ragioni (ex multis, Corecom Piemonte, determinazione n.11/2017). In assenza, dunque, di elementi idonei a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore, la richiesta di storni e rimborsi di cui al punto a) non può essere accolta. Le richieste di cui al punto b) vengono accolte parzialmente. Fatto salvo quanto previsto dal comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per cui "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza", si precisa quanto segue. Rispetto alla richiesta di indennizzi per perdita della numerazione e attivazione servizi non richiesti, non sono emersi elementi idonei ad integrare le suddette fattispecie. Rispetto alla richiesta di indennizzi per malfunzionamenti, si rilevano sia l'assenza di richieste di provvedimenti d'urgenza che di reclami a riguardo. Può essere accolta, invece, la richiesta di indennizzi per mancata risposta a reclamo sul presupposto che, nell'ambito del reclamo di aprile 2022, l'operatore, che pur procedeva "per mero spirito conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità, con lo storno di tutti i costi addebitati al cliente per la LNA FIBRA 051XXXX234 dall'attivazione del 27/03/2020 alla disattivazione del 10/05/2021", non forniva adeguato riscontro ad una segnalazione con cui l'istante aveva richiesto lo storno della posizione debitoria oltre ad un congruo indennizzo. Ne consegue che l'istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00, essendo trascorsi 156 giorni tra il 7 giugno 2022 (primo giorno successivo al decorso del termine di 45 giorni concessi all'operatore per la risposta) ed il 10 novembre 2022, data dell'udienza di conciliazione. Si rammenta, infatti, che, per il comma 1 del predetto articolo "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Non sono state individuate ulteriori fattispecie suscettibili d'indennizzo.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/12/2022, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX, per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), oltre alla corresponsione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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 Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI