



Determinazione dirigenziale n. 11 del 29 luglio 2016

**Oggetto: definizione della controversia XXX BOGGIO / WIND
TELECOMUNICAZIONI SPA**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM

276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 02.02.2016, con cui la Sig.ra XXX BOGGIO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. (di seguito WIND), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 08.02.2016 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 09.03.2016 con la quale Wind ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 18.03.2016 con la quale la Sig.ra Boggio ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 27.04.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 13.06.2016;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

La parte istante rappresenta:

- di essere stata contattata nel giugno 2014 da un agente commerciale della ditta XXX;
- che quest'ultimo proponeva il passaggio da Tre a Wind illustrando specifica offerta telefonica finalizzata alla soddisfazione del nucleo familiare;
- di aver proceduto, ritenendo interessante la stessa, alla sottoscrizione del relativo contratto;
- che in data 24.07.2014, a seguito di riepilogo da parte di operatore di call center, apprendeva da Wind che le condizioni contrattuali attivate erano sensibilmente differenti rispetto a quelle proposte dall'agente;
- che conseguentemente dichiarava all'operatore di non voler procedere all'attivazione del contratto con conseguente annullamento della procedura di portabilità e, in data 25.07.2014, provvedeva ad inviare comunicazione pec a Wind;

- di avere appreso successivamente dall'agente che, diversamente da quanto riferito in sede di sottoscrizione, il terzo cellulare non era compreso nell'offerta, ma era necessario pagare ulteriori € 250,00 e restituire un "vecchio " telefono;
- di avere avvertito delle suddette circostanze già in data 24.07.2014 anche la XXX (richiedendo più volte l'annullamento del contratto) e di aver inoltrato successive comunicazioni/reclami direttamente al gestore nelle data 29.07.2014, 27.08.2014, 13.10.2014 e 20.11.2014;
- che, diversamente da quanto atteso, la procedura non veniva interrotta e la compagnia telefonica provvedeva ad emettere le fatture nn. 2014T000871884 del 20.09.2014 per € 221,01, 2014T001059508 del 19.11.2014 per € 129,83 e 2015T000065192 del 20.01.2015 per € 143,06;
- di avere immediatamente nel corso dell'intera vicenda contattato più volte sia Wind che XXX (anche tramite reclamo scritto) e che tutti i tentativi di risolvere la vicenda sono risultati inutili;
- che l'agente ha confermato a mezzo mail l'errore effettuato;
- che, inoltre, la linea attivata da Wind risultava non correttamente fruibile in quanto la zona di residenza non è sostanzialmente coperta dalla stessa, con connessione internet pessima ovvero del tutto assente e ricezione scarsa e disturbata;
- di non essere stato informato in sede di sottoscrizione contrattuale in ordine al fatto che la zona di residenza non fosse adeguatamente coperta;
- che, ancora, nella settimana feriale di agosto subiva, in vacanza, un'ingiustificata disattivazione del servizio telefonico (ricezione segnale assente) e che la risoluzione del problema avveniva solo dopo 8 gg. di completo isolamento;
- che il proprio legale fiduciario inoltrava ulteriore reclamo in data 30.03.2015 richiedendo indennizzi/danni e che la compagnia, con comunicazione del 27.04.2015, riconosceva un indeterminato e generico importo di € 100,00;
- di avere pertanto avviato, stante l'impasse della situazione e l'impossibilità di risolvere bonariamente la vicenda, procedura conciliativa avanti il Corecom, che si concludeva con un mancato accordo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) immediato annullamento di tutte le fatture emesse relativamente al periodo in cui si è verificato il disservizio, con conseguente storno delle somme richieste e restituzione delle somme eventualmente corrisposte per servizi peraltro non fruibili causa la pessima copertura della zona di residenza;
- 2) corresponsione dell'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti pari ad € 970,00, calcolato secondo l'art. 8 del c.d. "Regolamento Indennizzi" e il parametro pari ad € 5,00 per ogni giorno e per ogni servizio, dal 24.07.2014 al 03.02.2015 data di cessazione sim come da fattura allegata per un totale di gg. 194; indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 del c.d. Regolamento Indennizzi per mancata

trasparenza contrattuale ed obblighi informativi connessi, nonché pratiche commerciali scorrette ex art. 20 e ss Cod. del Consumo;

- 3) corresponsione dell'indennizzo previsto per interruzione/malfunzionamento del servizio pari ad € 40,00, calcolato secondo l'art. 5 del c.d. "Regolamento Indennizzi" e il parametro pari ad € 5,00 per ogni giorno e per ogni servizio, considerati gg. 8 di assenza di servizio nel mese di agosto 2014;
- 4) corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata/ritardata risposta ai reclami pari ad € 231,00, calcolato secondo quanto previsto dall'art. 11, del c.d. "Regolamento Indennizzi", per € 1,00 per ogni giorno dal 25.07.2014 (data del primo reclamo inviato) al 27.04.2015 di riscontro da parte di Wind (decurtando i gg. entro cui la compagnia telefonica è tenuta al riscontro del reclamo) per un totale di gg. 231;
- 5) rimborso delle spese sostenute (come documentato) per il procedimento nonché per l'assistenza legale resasi necessaria in seguito al comportamento della compagnia telefonica.

L'operatore Wind, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 21.07.2014 l'agenzia XXX SRL inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva l'attivazione di 1 sim in portabilità XXXcon listino All Inclusive Business Unlimited New e 1 terminale Apple I Phone 5s 16GB;
- che in data 23.07.2014 veniva effettuata l'attività di Welcome Call per riepilogare i dettagli dell'offerta e che il cliente risultava consapevole del piano tariffario sottoscritto, della tassa di concessione governativa di € 12,91/mese e del modello del terminale, ma risultava inconsapevole del costo delle rate del terminale di € 14/mese per 24 mesi;
- che la ricorrente comunicava che avrebbe consultato l'agente per informazioni in merito ai costi del terminale, essendo stata informata della sola rata iniziale;
- che nonostante ciò la cliente confermava i dati e si dava seguito all'attivazione;
- che la portabilità della sim avveniva il 24.07.2014 (la sim preattiva veniva attivata il 22.07.2014) e il terminale veniva consegnato il 25.07.2014;
- che in data 25.07.2014 la ricorrente contattava il call center chiedendo informazioni in merito alle modalità di reclamo;
- che il 28.08.2014 l'istante tramite pec segnalava di riscontrare pessima ricezione assenza / lentezza di collegamento internet; di avere chiuso la segnalazione in data 03.09.2014 in quanto a seguito di due tentativi di contatto la Boggio risultava irreperibile;
- di avere aperto il 15.10.2014 segnalazione di assistenza tecnica in quanto l'utente lamentava tramite pec l'assenza di copertura del servizio di rete mobile; di aver chiuso in data 16.01.2015 la predetta segnalazione, previo contatto con la cliente (che comunicava di aver già richiesto il passaggio della sim ad altro gestore);

- che il 18.11.2015 il reparto credito inviava lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti;
- che il 14.01.2015 il suddetto reparto provvedeva a sospendere la sim XXX per morosità;
- che il 19.01.2015 la cliente contattava e chiedeva informazioni sullo stato dei pagamenti;
- che il 22.01.2015, il reparto credito inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale;
- che il 03.02.2015 la suddetta sim veniva cessata per passaggio ad altro operatore;
- che nella medesima data, in seguito alla cessazione della predetta sim, veniva automaticamente cessato il terminale Apple I Phone 5s 16 GB associato;
- che la ricorrente chiedeva, il 21.02.2015, di verificare la situazione contrattuale e debitoria in quanto sin dall'inizio, prima che il contratto fosse attivato, aveva richiesto per iscritto che fosse annullato, perché le condizioni offerte tramite agenzia non coincidevano con quanto comunicato dal call center; lamentava inoltre la scarsa/mancata copertura del servizio ed allegava lo scambio di comunicazioni avuto con l'agenzia;
- di avere ritenuto la contestazione infondata in quanto si riteneva che i servizi attivati fossero conformi rispetto alla proposta di contratto sottoscritta ed archiviata; si riscontrava inoltre che la Boggio aveva sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione di 1 sim in portabilità XXX con offerta All Inclusive Business Unlimited New e la fornitura di 1 terminale Apple I Phone 5s 16GB, regolarmente attivati; la cliente comunicava invece di avere sottoscritto 3 sim a 29 € cadauna/ mese e 120 € per il terminale ma non era in possesso di tale proposta di contrattuale;
- di aver chiuso il predetto reclamo il 25.02.2015 e di aver riscontrato l'utente tramite email al suo indirizzo di posta elettronica;
- che in data 14.04.2015 contestava via pec, per il tramite del suo legale, l'errata gestione effettuata dall'agenzia per attivazione di servizi non richiesti e la mancata copertura del servizio di rete mobile;
- di aver ritenuto infondata la prima contestazione per i motivi già esposti e fondata la seconda, riconoscendo così alla ricorrente un indennizzo di € 100,00 tramite accredito nella fattura 2015T000412735, come previsto dagli artt. 3.5 e 3.6 delle Condizioni Generali di Contratto; di aver chiuso tale reclamo il 23.04.2015, riscontrando il legale della Boggio tramite email inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata di quest'ultimo

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore, illustrata dettagliatamente l'offerta sottoscritta dall'utente e i successivi addebiti che ritiene conformi alla stessa nonché la circostanza che non risultino pervenute richieste di disdetta da parte dell'utente, ritenendo la domanda attorea infondata in fatto ed in diritto, chiede - alla luce della presenza di un insoluto pari ad € 1.018,97 relativo alle fatture nn. 2014T000871884, 2014T001059508, 2015T000065192 (insoluta per € 117,24) e 2015T000241921 (insoluta per € 550,89) - che l'Autorità, qualora riconoscesse indennizzi, operi eventuale compensazione tra le relative

poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

La ricorrente, nelle repliche, sostanzialmente osserva:

- di non considerare ammissibile la memoria depositata da Wind in data 09.03.2016 in quanto “di replica” e non “iniziale”;
- di essere stata “consapevole” unicamente di quanto prospettata in sede di sottoscrizione e cioè: nn. 3 Iphone 5s al costo di € 120,00 cadauno, senza ulteriori costi; abbonamento per € 29,00 al mese con vincolo per 12 mesi, la t.c.g. doveva essere già inclusa, non vi dovevano essere ulteriori rate del terminale, nonché l’IVA era stata prospettata come inclusa nel suddetto importo (inoltre il terzo cellulare non era compreso nell’offerta, ma era necessario pagare ulteriori € 250,00 e restituire il “vecchio” telefono);
- di non avere dato consenso all’attivazione e che la compagnia telefonica non ha fornito alcun riscontro probatorio e/o registrazione telefonica in merito;
- di aver sempre dichiarato di non voler procedere all’attivazione del contratto suddetto con conseguente annullamento della procedura di portabilità, comunicando in data 25.07.2014 via pec a Wind – come da questa richiestole – tale volontà (già espressa il 23.07.2014 scrivendo all’agente nonché il 24.07.2014);
- che Wind non ha mai fornito alcun valido riscontro alle lamentele nonché ai reclami avanzati, inviando solo dei meri pre – formulati;
- che Wind aveva contezza dell’errore per stessa ammissione dell’agente lavarone;
- di non aver mai ricevuto l’allegato 7, che si considera un pre – formulato e , quindi, non contenente le argomentazioni fornite da Wind nella propria memoria;
- di considerare alla stessa stregua anche allegato 10, utilizzato dal gestore “*in tutte le pratiche in cui la stessa provvede a riconoscere un qualsivoglia in importo di indennizzo*”;
- di aver conseguentemente dovuto cambiare operatore esasperata dall’essere rimasta priva di assistenza per mesi;
- che in ordine al malfunzionamento, Wind non abbia dimostrato “di avere assicurato la migliore funzionalità del sistema” come riportato nelle Condizioni di Contratto e che sostanzialmente non abbia dimostrato che il disservizio tecnico sia dipeso da cause ad essa non imputabile.

Insiste pertanto per l’accoglimento delle richieste già indicate nell’istanza introduttiva.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto accoglibile, ad eccezione della domanda

introdotta nella memoria di replica del 18.03.2016 dal ricorrente richiedente l'inammissibilità della memoria e dei documenti prodotti da Wind.

Quest'ultima ha infatti depositato detta memoria e relativi allegati in data 09.03.2016, entro e non oltre il termine – assegnato dalla comunicazione di avvio del procedimento - di 30 gg. dal ricevimento della comunicazione stessa, inviata dal Corecom e ricevuta dalle parti in data 08.02.2016.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili con i limiti e per i motivi che seguono.

Sul disservizio e sulla mancata copertura.

La prima richiesta effettuata dall'istante ha ad oggetto l'immediato annullamento di tutte le fatture emesse relativamente al periodo in cui si è verificato il disservizio, con conseguente storno delle somme richieste e restituzione delle somme eventualmente corrisposte per servizi peraltro non fruibili causa la pessima copertura della zona di residenza.

Dalla narrazione dei fatti si deduce che il disservizio sia quello riconducibile al mese di agosto, con durata di gg. 8.

L'istante inoltre lamenta che la linea attivata dal gestore risultava non correttamente fruibile in quanto la zona di residenza non era sostanzialmente coperta dall'operatore telefonico.

L'istante effettuava numerosi reclami ma solo a seguito di quello inviato in data 30.03.2015 dal proprio legale vedeva riconoscersi da Wind un importo pari ad € 100,00 .

Il gestore nelle sue memorie attesta che lo stesso, accreditato sulla fattura n. 2015T000412735, sarebbe stato erogato come previsto dagli artt. 3.5 e 3.6 delle condizioni generali di contratto, a fronte del ritardo nella riparazione di un "guasto" (non meglio identificato e collegato ai punti 4 e 5, di dubbia reperibilità nel contesto delle memorie presentate e che sembrerebbero riferirsi al giorno 15.10.2014 in cui veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica, in quanto la cliente, tramite pec, aveva comunicato di riscontrare assenza di copertura del servizio di rete mobile).

Il gestore, facendo riferimento ai già sopraccitati punti 4 e 5, ritiene la contestazione del cliente fondata ed avrebbe pertanto conteggiato 70 gg. di disservizio.

Posta la scarsa chiarezza utilizzata da Wind nell'illustrare la suddetta modalità di gestione dell'erogato indennizzo, non si riterrebbe pertanto ricompreso nello stesso il disservizio durato 8 gg. ed intervenuto nel mese di agosto 2014.

Considerato che la durata dello stesso non è stata confutata dal gestore, si ritiene, pertanto, debba essere erogato all'utente l'indennizzo richiesto e dallo stesso conteggiato in € 40,00 (€ 5,00 per ogni giorno di interruzione, come previsto dall'art. 5, Regolamento Indennizzi nei casi di completa interruzione dei servizi).

Non si ritiene invece accoglibile la generica domanda di annullamento – storno fatture/ restituzione di somme eventualmente corrisposte avanzata in quanto, come evincibile dalle fatture agli atti, la presenza di volumi di traffico nel periodo di vigenza contrattuale

attesterebbe che l'utente ha comunque fruito di servizi, seppure parzialmente (v. delibera n. 80/16/CIR).

Per la medesima motivazione, nulla si ritiene di poter disporre in ordine allo storno / rimborso richiesto per la mancanza di copertura.

Si sottolinea comunque, per mero tuziorismo, che – come ribadito nella delibera n. 65/16/CIR - *“il servizio di somministrazione di telefonia mobile consente al titolare dell'utenza di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che i servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.*

Non esiste, al riguardo alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi.

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.”

Per tutto quanto sopra esposto, si ritiene pertanto non sia erogabile lo specifico indennizzo richiesto dall'istante nella propria domanda.

Sull'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e sulla mancata trasparenza contrattuale.

Dalla documentazione generale esistente agli atti, si rileva quanto segue.

Il contratto definitivo relativo alla Sig.ra Boggio, con codice cliente n. 513784307, in mancanza di specifica diversa indicazione e/o produzione, si ritiene essere quello documentato con gli allegati nn. 1 e 2 prodotti agli atti dal gestore.

Detto contratto (come dai sopraccitati allegati, composto da pdc in formato elettronico e da pdc cartacea sottoscritta e timbrata dall'istante in data 09.07.2014 e riferito alla sim XXX, ad un terminale Apple Iphone 5s 16GB, nonché all'attivazione del piano tariffario All Inclusive Business Unlimited New) si apprende essere stato inviato al gestore stesso dall'agenzia in data 21.07.2014.

Sempre dalle dichiarazioni del gestore, la portabilità di detta sim avveniva il 24.07.2014 (con attivazione della sim preattiva il 22.07.2014), l'attività di Welcome Call il 30.07.2014 e la consegna del terminale il 25.07.2014.

Il primo reclamo sottoscritto dalla Sig.ra Boggio risulta essere quello allegato dalla stessa avente data 25.07.2014, in cui lamentava che le condizioni contrattuali comunicate il 24.07 non coincidevano con quelle sottoscritte dall'agente commerciale e chiedeva conseguentemente la sospensione del contratto.

Ulteriori reclami seguivano nelle date 29.07.2014, 27.08.2014, 13.10.2014, 20.11.2014 e 13.02.2015.

Tuttavia, la produzione di copia della documentazione contrattuale effettuata dal gestore e sottoscritta dall'istante medesima, attesta l'acquisizione del consenso dell'intestatario per l'attivazione del servizio di rete mobile; documento che riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo RID dei corrispettivi.

Tale documento si ritiene quindi sufficiente a comprovare la volontà dell'istante di attivazione dei servizi richiesti e, conseguentemente, risulta evidente che la *res controversa* non attiene all'applicazione di un profilo tariffario non richiesto ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per applicazione di servizi e profili tariffari non richiesti non può ritenersi accoglibile (v. sul punto delibere nn. 38/14/CIR, 92/14/CIR e 92/16/CIR).

Non può nemmeno essere accolta quella di omesso rispetto da parte dell'operatore degli obblighi di trasparenza contrattuale, evidenziando che si tratta di fattispecie non contemplata dal Regolamento di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (v. delibere nn. 31/16/CIR, 51/16/CIR e 62/16/CIR).

Sul mancato riscontro ai reclami.

Parte istante richiede un indennizzo a norma dell'art. 11, Regolamento Indennizzi, per il periodo intercorrente tra il primo reclamo inviato del 25.07.2014 alla data 27.04.2015 di riscontro di Wind, per un totale di gg. 231.

L'istante ha prodotto numerosi e circostanziati reclami (uno anche a mezzo del proprio legale) tesi a contestare, sostanzialmente, le problematiche occorse ed esaminate nei punti precedenti.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria di una serie di mail pec, Wind dichiara di avere aperto delle segnalazioni indicate con date di apertura e chiusura (il 28.08.2014 e il 15.10.2014).

Riscontra poi di avere gestito due specifici reclami (quelli del 21.02.2015 e del 14.04.2015, inviato dal legale) rispondendo nelle tempistiche previste con distinte email prodotte agli atti.

L'utente nella memoria di replica contesta di non aver mai ricevuto il primo dei predetti riscontri, ritenendolo, comunque, assolutamente privo di alcuna motivazione trattandosi di pre – formulato, così come quello inviato in risposta alle richieste del proprio avvocato.

Tale contestazione si reputa fondata.

Le comunicazioni contenute nelle risposte di Wind, infatti, pur essendo state fornite nei termini contrattualmente previsti, si ritengono inidonee a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente (v., in particolare, la delibera Corecom Lazio n. 38/12).

Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione.

In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro,

esaustivo ed univoco idoneo 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 (si vedano, tra le tante, le delibere Agcom n. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Si ritiene inoltre che, in linea con Corecom Lazio, delibera n. 6/10, per i reclami inviati nel lasso temporale 25.07.2014 – 20.11.2014, pur non potendo negare l'esistenza di una forma di comunicazione tra l'operatore e la ricorrente circa i disservizi da quest'ultima segnalati, deve altresì osservarsi che non risulta in atti che l'operatore abbia mai adeguatamente illustrato in forma scritta le ragioni di carattere tecnico che impedivano la risoluzione del problema, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo per la mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio con l'operatore.

Ne consegue pertanto che possa essere riconosciuto all'utente un indennizzo ex art. 11 del Regolamento, che dovrà essere computato in misura unitaria, a norma del comma 2 del predetto articolo regolamentare in quanto, pur avendo la parte reclamato a mezzo di più missive, le stesse ribadivano sostanzialmente volta per volta le medesime problematiche.

Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto prodotto inviato il 25.07.2014 a mezzo pec, in considerazione dei 422 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 04.11.2015, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione (decurtati i 45 gg. come termine per la definizione dei reclami), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo calcolato nella misura massima per il mancato riscontro (ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento).

Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 02.02.2016 da XXX Boggio, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore WIND, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 40,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio intervenuto nel mese di agosto 2014 per totali gg. 8;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta, per i motivi sopra specificati, le domande *sub* 1) e 2).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Direttore Vicario
Dott. Nicola Princi