

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.454
LEGISLATURA	X

Il giorno 23 gennaio 2020 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom n. 115/10/CIR, n. 126/10/CIR, n. 77/11/CIR, n. 110/12/CIR e n. 17/18/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/2019, Corecom Lombardia n. 47/1;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2020/119);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 23 gennaio 2020;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/06/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind Tre), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/38973 del 22/06/2018 dichiarando quanto segue:

- in data 15/05/2017 aderiva ad un’offerta che prevedeva lo sconto del contributo di attivazione pari al 50%, mediante il pagamento di 2,5 euro (iva inclusa) ogni 4 settimane per trenta rinnovi;
- dopo aver parlato con l’operatore del call center “XXX”, ha ottenuto un ulteriore sconto riducendo l’importo da versare a 2 euro per aver attivato l’addebito su conto corrente, come indicato anche sul sito Infostrada;
- in data 16/05/2017 riceveva il contratto dal gestore in cui veniva precisato quanto segue: “le registrazioni vocali, nel caso in cui il contratto sia stato concluso telefonicamente, sono presenti nell’Area Clienti sul sito www.infostrada.it ...”;
- dopo quattro settimane dall’attivazione, l’accesso all’area personale di Infostrada non funzionava e quindi neanche le registrazioni vocali inerenti alla stipula del contratto;
- con e-mail del 05/10/2017 e con varie telefonate (tra cui HE99BE del 05/10/2017) segnalava il problema e richiedeva copia delle registrazioni senza riscontro;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- l'operatore, sin dalla prima fattura dell'11/07/2017, ha addebitato un contributo di attivazione maggiore rispetto all'offerta sottoscritta, nonché costi d'incasso mai indicati;
- in data 23/10/2017 l'istante sporgeva reclamo, reiterato telefonicamente il 16/11/2017 (cod. chiamata OT13MN) senza ottenere riscontro;
- dal 30/09/2017 al 17/10/2017 riscontrava anche l'interruzione dei servizi voce ed internet e dal 18/10/2017 al 25/10/2017 Internet funzionava solo a intermittenza e lentamente;
- effettuava reclamo telefonico in data 01/10/2017 (cod. chiamata QB17UP). Dopo numerosi solleciti, telefonici e scritti, solamente il 17/10/2017 riceveva il nuovo modem ma la navigazione continuava ad essere intermittente fino al 25/10/2017;
- telefonicamente richiedeva gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi (varie chiamate, tra cui HZ52MS del 10/10/2017), ma l'operatore non provvedeva ad erogarli;
- in data 24/11/2017 l'operatore inviava una breve risposta generica ai reclami avanzati senza fornire alcuna risposta esaustiva;
- in data 04/01/18, l'area personale si sbloccava, ma della registrazione vocale richiesta, dopo aver aderito al contratto, non vi era traccia, quindi lo stesso giorno reiterava il proprio reclamo (cod. chiamata UA86BQ);
- il 07/02/2018 riceveva solo un'e-mail generica di risposta, in cui il gestore non forniva alcuna motivazione per la sua inadempienza.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso di 2,06 euro per ogni rata di contributo attivazione ingiustamente addebitati in fattura (sono stati addebitati euro 3,33 + iva addebitati a fronte dei 2,00 euro iva inclusa dell'offerta);
- b) l'annullamento dell'importo 0,72 (0,60 + iva) addebitato in fattura come oneri di incasso, mai indicati nell'offerta aderita;
- c) l'indennizzo per l'interruzione e il malfunzionamento dei servizi voce ed internet;
- d) l'immediato ritiro da parte di Infostrada del vecchio modem o in alternativa adeguato risarcimento per provvedere autonomamente allo smaltimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) copia della registrazione vocale della sottoscrizione del contratto, in alternativa un adeguato indennizzo;
- f) un congruo rimborso per il tempo dedicato all'aprire, documentare e partecipare ai procedimenti di conciliazione e definizione;
- g) l'indennizzo per la mancata risposta ad ognuno dei seguenti reclami: segnalazione del 23/10/17, del 16 /11/2017 e del 05/10/2017.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria ha eccepito l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, per aver l'istante lamentato genericamente "(..) disservizi tecnici, fatturazione e costi non dovuti, mancata risposta ai reclami (..)", senza nulla specificare in ordine al tipo di disservizio subito e senza aver mai avanzato un reclamo che avrebbe consentito a Wind Tre di effettuare le opportune verifiche. L'operatore ha rilevato come la generica contestazione dei fatti gli ha impedito di inquadrare correttamente la problematica, limitando il proprio diritto di difesa. Inoltre, ha rilevato che la domanda sui disservizi tecnici è inammissibile in quanto formulata per la prima volta in sede di definizione e, quindi, nuova rispetto a quanto formulato in conciliazione, così come la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23/10/2017. Sulla lamentata fatturazione, l'operatore ha precisato di aver applicato le tariffe pattuite contrattualmente, mentre in merito al modem non funzionante, ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo avanzato dall'istante erogando euro 27,88 iva esclusa come sconto sulla fattura numero W1800837684. In ordine alla pec di reclamo del 23/10/2017, Wind ha specificato che è stata inviata ad un indirizzo del Servizio Clienti Wind-Infostrada, non abilitato alla ricezione di e-mail; mentre ha confermato di aver fornito all'istante una risposta coerente in merito alla richiesta della registrazione vocale del 23/01/2018, citando come prova i doc 3 e 4 allegati alla memoria. Inoltre, Wind Tre, riconoscendo il listino fisso "All Inclusive Unlimited", ha dichiarato di aver già provveduto al ricalcolo degli importi fatturati riconoscendo un accredito, di euro 68,90 i.v.a. esclusa, calcolato sulle fatture di seguito elencate e precisando che tale allineamento sarebbe stato sistematicamente applicato in futuro:

- W1816351352 € 12.18 iva inclusa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- W1812875943 € 8.12 iva inclusa
- W1809472495 € 8.12 iva inclusa
- W1806026576 €4.00 iva inclusa
- W1802960659 € 8.12 iva inclusa
- W1800837684 € 8.12 iva inclusa
- W1717974500 € 8.12 iva inclusa
- W1714508628€ 8.12 iva inclusa
- W1711014015 € 4.00 iva inclusa

Successivamente, ha precisato che a fronte di un'eventuale fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di eventuali indennizzi, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. In relazione al costo di incasso reclamato, ha specificato che da Giugno 2017 è stato introdotto un costo complessivo non scontabile e applicato a prescindere dallo strumento di pagamento scelto (es. bollettino postale; addebito su C/C bancario o postale; carta di credito; SISAL; Lottomatica; Carta di Credito one shot; CBill; ecc.). Il relativo addebito è di euro 0,73 i.v.a. inclusa a Conto Telefonico.

3. Replica dell'istante

L'istante nella propria replica ha contestato quanto asserito dall'operatore, precisando di non aver richiesto l'applicazione della tariffa "Absolute", bensì dei costi di attivazione dell'offerta sottoscritta e ricevuta via e-mail e presente in atti, nonché la cancellazione e il riaccredito dei costi di incasso, mai indicati nell'offerta. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande ha rilevato di aver inviato i reclami via posta certificata con ricevuta di avvenuta consegna, dettagliando date, modalità di disservizio e codici delle chiamate effettuate, che ha poi prodotto in allegato. Anche l'affermazione relativa alla presenza di domande avanzate solo in sede di definizione non è veritiera poiché le stesse risultano anche nel formulario UG, depositato in conciliazione. Pertanto, la richiesta di determinare l'inammissibilità dell'istanza è totalmente infondata. Riguardo all'interruzione del servizio l'istante ha rammentato la propria segnalazione telefonica QB17UP del 1/10/2017, ore 16.18, in cui l'operatore spiegava che l'interruzione dei



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizi internet e voce era dovuta ad aggiornamenti effettuati nella centrale operativa che i modem Nokia non recepivano e che coinvolgeva tutta Italia. Infatti, il disservizio è stato citato anche dai media e l'istante ha riportato varie notizie ancora riscontrabili sul web. L'istante ha insistito anche sulla pertinenza dei propri reclami sia per quanto riguarda il tipo di segnalazione avanzata e sia sulla modalità di trasmissione, menzionando i codici delle segnalazioni telefoniche e riportando gli sms di risposta ricevuti dal gestore. Infatti, a riprova dell'avvenuto disservizio, nella fattura W1800837684 il gestore stornava euro 27,88 + iva. Inoltre, l'istante ha evidenziato che nella propria difesa il gestore ha menzionato una "PEC del 23/10/2017 del Signor De Rose", che in realtà è una e-mail ordinaria, e ha sottolineato che l'indirizzo a cui è stata inviata non fosse abilitato alla ricezione. Tuttavia, al capoverso precedente il gestore confermava di aver ricevuto la PEC del 16/11/2017, con cui l'istante re-inoltrava anche il reclamo del 23/10/2017, dando anche il riferimento esatto della chiamata (n. OT13MN) effettuata nella stessa giornata. Pertanto, il gestore non può sostenere di non aver mai ricevuto reclami. In ordine alla copia della registrazione vocale più volte richiesta, l'istante ha rilevato di averla ricevuta solo il 31 ottobre c.a., assieme alle memorie di difesa. Se il gestore avesse veramente risposto il 23/01/2018 come da lui riferito, ne avrebbe dovuto fare menzione in sede di conciliazione. Infatti, la registrazione avrebbe chiarito la questione sugli addebiti errati per l'attivazione, che sono quantificati in 45 euro, come risulta al minuto 2.30 della registrazione. Inoltre, ha riferito di non aver mai ricevuto l'accredito di euro 68,90, menzionato dall'operatore. In conclusione, l'istante ha confermato tutte le richieste già avanzate in sede di deposito del modulo GU14, ad eccezione di quella relativa alla copia della registrazione vocale, poiché prodotta dal gestore in allegato alla propria memoria.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante trovano parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente deve ritenersi inammissibile l'eccezione formulata da Wind Tre circa la genericità delle richieste formulate dall'istante, poiché la domanda risulta ben argomentata in riferimento alla contestazione da esporre. Si ritiene infatti che l'istante, precisando gli importi dei lamentati addebiti, il tipo di offerta aderita,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

le date e il contenuto dei propri reclami e completando la domanda con adeguata documentazione a supporto delle proprie pretese, abbia rappresentato la vicenda in maniera esaustiva, fornendo alla controparte tutte le indicazioni necessarie per inquadrare la problematica e predisporre la propria difesa. Inoltre, non è accoglibile l'eccezione sollevata dall'operatore circa l'inammissibilità della domanda relativa ai disservizi tecnici in quanto sottoposta per la prima volta in sede di definizione, poiché l'istruttoria rileva che tale richiesta era stata avanzata anche nel propedeutico tentativo di conciliazione.

- a) Le richieste sub a) e sub b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere. In particolare, dalla registrazione vocale della proposta di abbonamento si evince che l'istante ha aderito all'offerta All inclusive Unlimited Fibra 500 che prevedeva un corrispettivo mensile di 29,95 euro ed un contributo di attivazione da scontare fino al 50% al costo finale di 45,00 euro. Sul punto si rileva che lo stesso gestore nella propria memoria ha riconosciuto di aver addebitato costi di attivazione non conformi al listino fisso "All inclusive" aderito dall'istante e di avere, di conseguenza, provveduto a riconoscere un accredito di 68,90 euro, sostenendo che anche le fatture emesse successivamente sarebbero state riallineate, senza però fornire in merito alcuna prova. Deve essere pertanto accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme relative al contributo di attivazione eccedenti quanto previsto da contratto, conformemente a quel costante e consolidato orientamento in materia che vuole la restituzione di quanto corrisposto in eccedenza rispetto alle condizioni cui si è aderito (delibere Agcom n. 115/10/CIR, n. 126/10/CIR, n. 77/11/CIR, n. 110/12/CIR). Infine, è da accogliere anche la richiesta di annullamento degli importi addebitati in fattura a titolo di "costi d'incasso" poiché l'operatore non ha fornito prova di aver adeguatamente informato l'utente sull'introduzione di tale ulteriore corrispettivo che non risulta indicato nell'offerta aderita dall'istante, così come non è riscontrabile dove tale tipo di spesa sia contrattualmente prevista nella documentazione prodotta dall'operatore (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 17/2019). Per tali motivi, si dispone il rimborso di quanto corrisposto per oneri di incasso addebitati sulle fatture di cui alla presente procedura.
- b) La domanda sub c) è da accogliere. In particolare, l'istante ha riferito di aver subito dal 30/09/2017 al 17/10/2017 l'interruzione dei servizi voce ed internet e dal 18/10/2017 al



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

25/10/2017 il malfunzionamento del servizio Internet. In atti risultano i reclami avanzati tramite pec in data 05/10/2017 e in data 10/10/2017 con relativa ricevuta di consegna in cui, oltre a riepilogare svariate precedenti segnalazioni telefoniche mai riscontrate dal gestore, l'istante riferiva di subire la totale mancanza di servizio e ne chiedeva il ripristino immediato. Inoltre, a supporto delle proprie dichiarazioni, l'istante ha depositato gli screenshot degli sms di riscontro pervenuti dal gestore in data 04/10/2017, in data 17/10/2017 e in data 18/10/2017, in cui Wind Tre confermava il guasto tecnico del Modem Nokia sulla linea Infostrada e la gestione del disservizio da parte dell'operatore, senza però che tali sms abbiano dato seguito a successive informative adeguate e risolutive. Ad abundantiam, l'istante ha prodotto anche una rassegna stampa reperita dal web da cui si evince che il disservizio subito veniva riscontrato su scala nazionale. Diversamente, l'operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante, al contrario, nella propria memoria, ha evidenziato l'infondatezza della richiesta di indennizzo perché non vi sarebbero i presupposti comprovanti il disservizio subito, negando di aver ricevuto segnalazioni in merito. Preso atto, quindi, della documentazione prodotta dall'istante, appena citata, si ritiene assolto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, incombe sull'utente, il quale ha insistito a sostegno delle proprie dichiarazioni rilevando come l'operatore abbia stornato 27,88 + iva euro nella fattura n.W180083768, proprio per l'avvenuto disservizio, tra l'altro confermato anche dal gestore in un punto della propria memoria. Pertanto, richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni", non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili. Poiché dalla documentazione agli atti prodotta dal gestore non risulta alcun elemento che dimostri la non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (*ex multis*, delibera Agcom n. 17/18/CIR). Considerato che la situazione rappresentata dall'istante riguarda l'interruzione dei servizi voce e internet dal 30/09/2017 al 17/10/2017 e il malfunzionamento del servizio Internet dal 18/10/2017 al 25/10/2017, nel primo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

periodo trova applicazione l'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 5,00 per la completa interruzione di ciascun servizio non accessorio, mentre per il secondo periodo trova applicazione l'art. 5, comma 2, del Regolamento indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per la il malfunzionamento del servizio. Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, per l'interruzione dal 30/09/2017 al 17/10/2017 esso andrà circoscritto dal 04/10/2018 (sms di riscontro dell'operatore alla segnalazione telefonica dell'utente) al 17/10/2017 (data di ripristino dei servizi voce e internet indicata dall'istante). L'indennizzo giornaliero di euro 5,00 andrà pertanto applicato per 14 gg. e per due servizi (voce e internet), per complessivi euro 140,00. Per il malfunzionamento del solo servizio internet dal 18/10/20017 al 25/10/2017 l'indennizzo giornaliero di euro 2,50 andrà applicato per 8 gg. per complessivi euro 40,00.

- c) La domanda sub d) relativa al ritiro da parte del gestore del vecchio modem, così come l'alternativa proposta dell'istante relativamente all'ottenimento di un risarcimento per provvedere autonomamente allo smaltimento del modem, non possono essere accolte in quanto non rientrano nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- d) La domanda sub e) non sarà esaminata in quanto già soddisfatta. L'istante, infatti, nella propria replica conferma la corretta ricezione della registrazione vocale allegata alla memoria dell'operatore, provvedendo a ritirare la richiesta.
- e) La domanda sub f) è da accogliere parzialmente. Nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, secondo quanto disposto al punto III.1.2 dell'allegato A della delibera 276/13/CONS, può essere interpretata come richiesta di rimborso delle spese necessarie e giustificate per



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'espletamento della procedura. Pertanto, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

- f) La domanda sub g) può essere accolta parzialmente. In particolare, nonostante l'operatore abbia rilevato l'inammissibilità della domanda in quanto non sottoposta nel precedente tentativo di conciliazione, si ritiene che la stessa meriti di essere trattata ai sensi di quanto disposto dalle linee guida Agcom citate al punto precedente, in cui è precisato che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione non devono essere identiche ma che la questione in discussione deve essere la medesima. Ciò significa che il contenuto delle singole richieste può essere interpretato in maniera più sfumata, secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Nel caso di specie, poiché il mancato riscontro dell'operatore alle varie segnalazioni avanzate dall'istante è una questione centrale della controversia in esame, e poiché la stessa è riscontrabile anche in sede conciliativa, la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo si ritiene legittima. Sul punto l'istruttoria rileva che l'operatore non ha fornito all'utente una risposta chiara ed esaustiva ai diversi reclami avanzati dallo stesso. In particolare, oltre a varie e-mail di reclamo depositate in atti in data 05/10/2017, in data 10/10/2017 in data 23/10/2017, in data 16/11/2017 e in data 20/12/2017, l'istante ha indicato anche di aver avanzato varie contestazioni telefoniche, di cui ha fornito data, orario e codice di riferimento, che non risultano adeguatamente riscontrate dall'operatore. L'operatore in sua difesa ha riferito di non aver mai ricevuto il reclamo del 23/10/2017 perché inoltrato ad un indirizzo non abilitato per la ricezione, e di aver provveduto a gestire correttamente le altre segnalazioni. In allegato alla propria memoria allega però solo le schermate del proprio gestionale che non costituiscono alcun valore probatorio. L'unico riscontro documentato è l'e-mail del 24/11/2017 che però appare piuttosto generica in quanto l'operatore si limita ad accogliere la segnalazione dell'utente, senza fornire alcuna informazione sulle modalità, sui contenuti e sulle tempistiche. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. Inoltre, è specificato che all'utente deve essere fornito un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco, idoneo cioè 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. (cfr. delibera Corecom Lombardia 47/12). Pertanto, poiché dalla documentazione in atti non è provato che l'operatore abbia provveduto in tal senso, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CON. Ciò detto, è d'altro canto da rilevare come l'art. 11, comma 2 del Regolamento indennizzi preveda che per questa fattispecie l'indennizzo vada considerato in misura unitaria, a prescindere dal numero dei reclami avanzati purché riconducibili al medesimo disservizio. Alla luce di ciò, Wind Tre dovrà corrispondere un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nella misura massima di euro 300,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre è tenuta, oltre a riconoscere la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. rimborsare le somme relative al contributo di attivazione eccedenti quanto previsto da contratto, nonché rimborsare le somme relative di ai costi di incasso addebitati sulle fatture di cui alla presente procedura, per le motivazioni di cui al capo a).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- II. euro 140,00 (centoquaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi internet e voce, per le motivazioni di cui al capo b).
- III. euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet, per le motivazioni di cui al capo b).
- IV. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo d).

La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom