

DELIBERA N. 51 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/168233/2019)**

Il Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/09/2020;

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 03/09/2019 acquisita con protocollo n. 0370185 del 03/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel formulario introduttivo si rappresenta: "L'istante, a far data dal 01/08/2018 constatava, in assenza di preavviso, la sospensione dei "Fonia" ed "Adsl". Urge precisare che, sino alla data di arbitraria sospensione, la parte istante fruiva regolarmente dei servizi in parola e procedeva al puntuale pagamento di quanto fatturato attraverso addebito diretto su conto corrente bancario. Invero, incredibilmente, solo dopo numerosi reclami inoltrati al servizio clienti, l'Utente appurava che detta sospensione era dovuta verosimilmente ad un mancato prelievo dei canoni da parte del Gestore (conti successivi alla data del 16/07/2018), nonostante sul conto corrente dell'istante fosse presente la necessaria disponibilità economica (All.1). La parte istante, quindi, dopo i numerosi reclami effettuati al call center di Wind, sporgeva reclamo scritto a mezzo Racc. A/R n. 154328981570 del 10/01/2019 con cui richiedeva l'immediato ripristino dell'utenza e dei servizi annessi (All.2). Ulteriore reclamo veniva sporto con la segnalazione n. 1156359962 17/01/2019 (All.3). In data 15/02/2019 l'istante avviava formale procedimento GU5/84255/2019 finalizzato a richiedere il ripristino dei servizi fonia e Adsl sull'utenza XXX. Con nota ex Art. 5 del 18/02/2019 Wind si limitava a comunicare che l'utenza XXX risultava disattivata dal 03/10/2018 a causa della morosità del cliente (All.4). Con comunicazione ex Art. 5 del 19/02/2019 (All.5) la parte istante ribadiva la totale illegittimità dell'operata sospensione/cessazione della linea, considerato che sul proprio conto corrente v'era sempre stata la necessaria disponibilità economica, come opportunamente documentato in allegato all'istanza. Inoltre, con nota ex Art. 5 del 26/02/2019, l'Utente reiterava la richiesta di riattivazione dei servizi e recupero della numerazione (All. 6). In data 27/02/2019 il Corecom Piemonte emetteva apposito Provvedimento temporaneo intimando al Gestore il pronto ripristino dei servizi. Invero, Wind non procedeva alla risoluzione del disservizio e, con nota ex Art. 5 del 01/03/2019, comunicava la definitiva perdita della numerazione (All.7). Si precisa che, la numerazione XXX risultava in possesso dell'istante sin dall'anno 2016 (All.8). L'Utente delegava l'associazione XXX rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia (All.9)". A fronte di quanto esposto, sono state formulate le seguenti richieste: " 1) Indennizzo per SOSPENSIONE / CESSAZIONE ILLEGITTIMA DEI SERVIZI "FONIA" ED "ADSL", ex Art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 01/08/2018 al 01/03/2019, per un totale di 213 giorni; - 2) Indennizzo per PERDITA DELLA NUMERAZIONE N. XXX ex Art. 10 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, posseduta dall'anno 2016; - 3) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 25/02/2019 ad oggi, per un totale di 191 giorni; - 4) Annullamento delle morosità pendenti; - 5) Rimborso spese di procedura ed assistenza". Parte istante

ha poi prodotto le seguenti controdeduzioni in risposta alle difese presentate dal gestore: "Preliminarmente, appare opportuno evidenziare, come confermato dallo stesso convenuto Gestore, che è incontrovertibile che: 1) La numerazione storica utenza n. XXX apparteneva all'istante già dall'aprile del 2016; 2) In data 06/08/2018 Wind Tre procedeva alla sospensione amministrativa dei servizi FONIA+ADSL sulla predetta numerazione; 3) In data 04/10/2018 Wind Tre procedeva alla cessazione del contratto con annessa perdita della numerazione storica. Evidenziato, pertanto, che quanto precede è stato accertato, documentato e persino confermato dallo stesso convenuto gestore, si ritiene opportuna la presente memoria di replica per contestare recisamente l'operato di Wind Tre e dimostrarne l'assoluta antiggiuridicità della condotta posta in essere. 1) SULLE MODALITÀ CONTRATTUALI DI PAGAMENTO Appare di grande rilievo, tale da dedicargliene apposita rubrica, mettere in evidenza le modalità di pagamento previste per il rapporto contrattuale che intercorreva tra XXX e la Wind Tre. Specificatamente, già in sede di stipula contrattuale, cioè fin dall'anno 2016, l'istante autorizzava Wind Tre ad effettuare prelievi diretti sul proprio conto corrente, al fine di garantire al convenuto Gestore il puntuale ed esatto adempimento nei pagamenti di parte istante. Quanto in parola viene ad essere dimostrato e documentato, già con la produzione delle fatture Wind Tre ove agevolmente si legge "Cod. Domiciliazione Bancaria / Identificativo Mandato O66791528229341 Del:02-04-2016 Codice Identificativo Creditore XXX", dette fatture vengono allegate alla presente memoria ai n.ri 1-2-3. Ma vi è di più! L'istante ha già prodotto in atti GU14, allegato n.1, tutta la movimentazione bancaria da cui si evince e si dimostra che per tutto il periodo interessato (ed addirittura per il periodo successivo) vi era ampia disponibilità economica sul C/C in uso per la domiciliazione bancaria predetta. Tutto quanto sopra precede per accertare e documentare con disarmante evidenza che: 1) Era onere contrattuale di Wind Tre quello di procedere ai prelievi per il pagamento dei relativi canoni di servizio; 2) Sul C/C dell'istante vi era disponibilità economica certamente sufficiente all'adempimento di che trattasi; 3) Era onere di Wind Tre quello di comunicare eventuali difficoltà incontrate nei tentativi di prelievo. Ammesso e non concesso che siano mai stati tentati. Non ci si può esimere dal rilevare che Wind Tre nulla ha prodotto o riferito in relazione ai motivi di mancato incasso. Si può, per l'effetto, presumere che tali mancati incassi fossero esclusivamente riconducibili ad un'errata gestione interna di Wind Tre e che l'istante non conosceva né altrimenti poteva mai conoscere; 4) Nessuna responsabilità poteva, né può, essere addebitata all'istante in relazione al mancato pagamento dei predetti canoni. Tutto quanto precede appare rivestire un ruolo dirimente ed assorbente in relazione a tutta la vicenda che ci occupa. Ed infatti, se è vero come è vero che era onere di Wind Tre quello di procedere al prelievo dei canoni - giusto mandato di domiciliazione bancaria - e se è altrettanto vero che vi era disponibilità economica per assolvere a tali pagamenti, in che misura MAI può ritenersi il sig. XXX responsabile dei mancati pagamenti? Ed ancora, quale inadempimento si può MAI ricondurre al sig. XXX in relazione al rapporto contrattuale de qua? Ed infine, perché non esiste alcuna informativa di Wind Tre in tal senso? La risposta alle suddette domande, invero, appare cristallina; così come l'esclusiva, inequivocabile ed assoluta responsabilità di Wind Tre per non aver correttamente dato

seguito alla domiciliazione bancaria di cui godeva. 2)SULLA MANCANZA DI VALIDO PREAVVISO Un'ulteriore ed assorbente argomentazione, che si ritiene doverosa, attiene alle presunte “comunicazioni” di preavviso, prodotte da Wind Tre, in forza delle quale il convenuto Gestore legittima, errando, il proprio operato. Nello specifico, il Gestore, nelle proprie memorie difensive, asserisce di aver correttamente adempiuto al proprio obbligo di preavviso, limitandosi alla produzione di mere comunicazioni mail. Quanto in parola appare destituito di ogni fondamento giuridico, stante che la produzione di controparte appare essere tutto fuorché una prova di avvenuta comunicazione. Ed invero, non si può in alcun modo condividere la tesi difensiva del Gestore nella misura in cui assurge a prova di avvenuta comunicazione una semplice mail, cioè un mero scritto di cui non vi è alcuna prova di avvenuta ricezione. Per quanto ultroneo possa apparire, corre necessario rilevare, con forza, che una mail ordinaria non può in alcun modo costituire prova di avvenuta comunicazione, essendo questa del tutto priva di una ricevuta di consegna, cioè priva della necessaria prova di effettiva consegna al destinatario. In tal senso, si richiama la Deliberazione Co.Re.Com. Toscana n. 14 del 6 marzo 2017, al cui estratto testualmente si legge: “l’operatore telefonico ha prodotto copia della schermata estratta dai propri sistemi che riporta il riepilogo relativo agli invii dei messaggi informativi inviati al cliente con i relativi orari e le causali degli stessi; attesa la contestazione dell’istante, tuttavia l’operatore non ha dato prova che detti messaggi abbiano effettivamente raggiunto l’istante... (ex plurimis Delibera Agcom n. 117/15/CIR).” Nonostante l’assorbente rilievo che precede e senza recesso alcuno, per mero scrupolo difensivo si vuole ulteriormente rilevare che l’asserita comunicazione di cui discorre Wind Tre appare priva di valore giuridico essendo in chiara antitesi con il principio civilistico di simmetria formale degli atti, a tenore del quale: un atto giuridico per essere ritenuto validamente posto deve avere la stessa forma dell’atto su cui esplica i suoi effetti. In altri termini, si deve rilevare che la stessa carta dei servizi Wind Tre prevede una rigida formalità – nel caso di richiesta scritta infatti è pretesa la prova di avvenuta consegna – tanto nel momento genetico del contratto quanto, e soprattutto, nell’ipotesi di cessazione del contratto su impulso dell’utente/consumatore. Ed infatti, se è vero come è vero che per la cessazione del contratto l’utente è onerato – giusta carta dei servizi – ad inviare PEC, FAX o Racc. A/R all’operatore, così assicurandosi di ottenere la ricevuta di avvenuta consegna, per quale motivo Wind Tre dovrebbe limitarsi ad una mail ordinaria per cessare il rapporto contrattuale con l’utente? Quanto in parola vuole, ancora una volta e con disarmante evidenza, palesare l’inadeguatezza della “comunicazione” Wind Tre, la cui stessa natura formale (posta elettronica ordinaria) mal si concilia alla produzione degli effetti giuridici che l’Operatore, errando, vorrebbe attribuirgli. Tutto quanto sopra espresso e formulato costituisce fondamento e legittimazione delle richieste di parte istante, già formulate in seno ad istanza GU14, e volte al riconoscimento degli indennizzi per illegittima sospensione amministrativa dei servizi, prima, e perdita della numerazione storica, poi. 2) SULLA MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI Con il punto in rubrica, si ritiene necessario evidenziare che nessun valido riscontro al reclamo appare essere stato prodotto da parte avversa, per come di seguito evidenziato. Ed infatti, Wind Tre a fronte dei reiterati reclami scritti di parte istante (già

confluiti in atti GU14) si limiterà a produrre uno ed un solo documento di “comunicazione” (allegato 4 di produzione di parte avversa) il quale testualmente recita “... la sua segnalazione... non può essere accolta”. Qui, necessariamente, si deve rilevare che: 1) Non vi è traccia di avvenuta comunicazione all'utente, non vi è traccia di effettivo recapito al destinatario. Su questo tema si rinvia a quanto già argomentato alla rubrica che precede. 2) Come può mai ritenersi una comunicazione così essenziale un valido “riscontro” al reclamo? E' di tutta ovvietà che una siffatta “comunicazione” è del tutto priva di contenuto e, in altri termini, di riscontro. Il tema appare già chiaramente e pacificamente affrontato in sede di Definizione: “la finalità dell’indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all’utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell’operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato” (Corecom Puglia Delibera n. 17/11); “ Non può ritenersi sufficiente, ai fini dell’assolvimento dell’obbligo di risposta al reclamo, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente faccia sorgere in capo a quest’ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta al reclamo.” (Explurimis si vedano Delibera Agcom n. 117/10/CIR, Delibera Agcom n. 47/10/CIR, Delibera Corecom E.R. 130/2017 n. 57) Anche per il punto in rubrica, pertanto, si ritiene pienamente configurato il diritto dell'utente al relativo indennizzo. Per le argomentazioni ut supra rappresentate, si reiterano tutte le richieste avanzate nell’istanza GU14 in oggetto. In conclusione, l'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato i gravi inadempimenti del convenuto Gestore e come questi siano stati reclamati senza che ne seguisse mai un valido riscontro. Tutto quanto ut supra rappresentato e considerato, si reitera la fondatezza delle richieste come avanzate dall’istante e specificatamente allo Spett.le Co.Re.Com. - Piemonte si CHIEDE l'accoglimento di tutte le richieste avanzate in istanza GU14, in quanto ritenute ammissibili".

2. La posizione dell’operatore

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive:"In rito 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 14, comma 1, Delibera 203/18/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07/CONS), all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “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”. Peraltro la

procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 203/18/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura, l'istante lamenta la sospensione dei servizi intervenuta a seguito di insoluti (cfr. Formulario GU14). Invero, occorre rilevare che la documentazione offerta in produzione, sia nella fase conciliativa che nell'odierna procedura di definizione, non consente di individuare, in modo univoco ed inequivoco, alcuna responsabilità dell'operatore Wind Tre per i mancati pagamenti. In data 18/04/2016 veniva attivata l'utenza n. XXX. In data 17/07/2018 veniva inviata mail di sollecito di pagamento (doc. 3 – solleciti di pagamento). In data 06/08/2018 veniva inoltrato ordine di sospensione (doc. 1 – ordine di sospensione). In data 17/08/2018 veniva inviata mail di preavviso di risoluzione contrattuale (doc. 3 – solleciti di pagamento). In data 04/10/2018 il contratto veniva disattivato a causa di insoluti (doc. 2 – ordine di cessazione). Preme sottolineare che mai nessun reclamo è pervenuto alla convenuta, se non in data 16/01/2019 (ossia dopo 5 mesi dalla sospensione), né è stato fornito nell'istanza un idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Veniva fornita risposta in data 18.01.2019 (doc. 4 – risposta del 18.01.2019). In applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito

proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Si rileva che i mancati pagamenti hanno comportato la sospensione delle utenze intervenuta a causa della presenza di insoluti, che è stata preventivamente comunicata al cliente, come ex adverso confermato. Preme al gestore rilevare che in tali circostanze l'art. 18.1 delle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte e conosciute da controparte, dispone che: "WIND potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi: • mancato pagamento delle fatture (disposizioni di cui all'art. 11); • uso improprio dei Servizi in violazione di leggi, regolamenti e Condizioni di Contratto (art. 4); • sussistenza di una delle situazioni previste all'art. 2.1" (doc. 5 – Condizioni Generali di Contratto). Infatti, ai sensi dell'art. 1460 c.c., "nei contratti a prestazioni corrispettive ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria [...]". Alla luce della corretta e provata ricostruzione dei fatti, appare evidente che i solleciti di pagamento inviati dal Gestore, siano il frutto di un comportamento negligente ed imperito della parte istante. In data 18/02/2019 perveniva istanza GU5 con la quale si ribadiva che l'utenza risultava disattivata dal 03/10/2018. Per tali ragioni, nessuna responsabilità per i fatti di cui è causa può essere ascritta al gestore convenuto. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. 4. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 213,62, di cui si chiede il pagamento (doc. 6 – posizione contabile). Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS art.16 comma 4".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, l'eccezione svolta dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria delle domande

dell'utente, con conseguente inammissibilità delle stesse, è palesemente infondata, risultando chiaramente ed espressamente richiesti dall'utente i soli indennizzi previsti dalla normativa vigente, in ordine ai quali competente a pronunciarsi è l'Autorità adita; quanto alla richiesta di rimborso delle spese di procedura ed assistenza, pur posta la mancata allegazione di eventuale nota spese, si rammenta che le stesse non coincidono con le spese legali liquidate in sede giudiziaria ai sensi del D.M. n. 55 del 10 marzo 2014, ma sono determinate dall'Autorità secondo criteri non solo di giustificazione e necessità, ma anche di equità e proporzionalità. Tenuto conto di quanto considerato e passando quindi al merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento a quella posta sub 1), relativa al riconoscimento dell'indennizzo per sospensione servizi voce e ADSL in assenza di preavviso, a fronte delle doglianze dell'utente che lamenta il mancato preavviso di sospensione, l'operatore nelle proprie memorie difensive asserisce, ma non dimostra, di aver esortato l'utente al pagamento degli importi prima di procedere alla sospensione; si limita ad allegare alcune schermate tratte dalla propria piattaforma informatica che espongono l'indicazione delle operazioni effettuate e le relative date dalle quali, però, non emerge prova alcuna dell'invio né della ricezione da parte dell'utente di tali comunicazioni. Si ritiene, pertanto, che l'operatore non abbia assolto all'onere della prova contraria su di esso gravante ai sensi del già citato art. 1218 c.c. e della sua costante interpretazione giurisprudenziale, nonché del consolidato orientamento di questa Autorità; la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall'istante, quand'anche fosse avvenuta in sussistenza di insoluti sull'utenza, è conseguentemente da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell'operatore (ex multis, Delibera n. 66/16/CIR). Ciò premesso, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la responsabilità del gestore, quest'ultimo è responsabile in merito alla sospensione e, quindi, anche alla conseguente disattivazione dell'utenza de qua (avvenuta il 04.10.2018 e di cui si tratterà analizzando la relativa domanda indennizzatoria); deve pertanto essere riconosciuto in primis all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi. Si ritiene tuttavia, per il computo e la liquidazione del suddetto indennizzo, che rilevi anche la condotta dell'utente, ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti, nel senso che l'unica segnalazione di disservizio con richiesta di riattivazione documentata agli atti risulta essere quella inviata a mezzo raccomandata A/R del 10.01.2019 (mentre non risultano indicate date e numeri identificativi di asseriti precedenti reclami telefonici). Tanto premesso, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Ne consegue che la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta nei termini seguenti: date

le circostanze sopra descritte ed in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50 per cento. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alla sospensione delle linee voce e dati, pari a euro 7,5 pro die per ciascun servizio, per il periodo compreso tra la data di sospensione (01.08.2018) e la data del 01.03.2019 (in cui, a fronte dell'adozione di provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Piemonte, il gestore comunicava all'utente che la linea non poteva essere recuperata) pari a 212 giorni e, così, per un importo complessivo di euro 3.180,00 che dovrà, per la defalcazione applicata, essere liquidato in euro 1.590,00 ($€ 7,5 \times 2 \times 212 : 2$). Con riguardo alla perdita della numerazione, ferme restando le considerazioni di cui al punto precedente circa le conseguenze inevitabili della segnalazione tardiva dell'utente, ovvero impossibilità di riattivazione e perdita del numero ed a causa della quale la sanzione per l'inadempimento dell'operatore è stata attenuata in via equitativa, si ritiene che la relativa richiesta di indennizzo posta dall'istante sub 2) debba trovare accoglimento in quanto WindTre non ha fornito prova, così come per la sospensione della linea telefonica esaminata in precedenza, dell'invio all'utente del relativo preavviso di risoluzione della linea stessa, della cui impossibilità alla riattivazione l'utente apprendeva soltanto a mezzo del già citato riscontro fornito in data 01.03.2019 in sede di procedimento c.d. d'urgenza; ne consegue che l'operatore sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui all'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo (che, nel caso in esame, è collocabile, come periodo, dall'anno 2016 evincibile da fattura agli atti e non contestato dal gestore fino alla disattivazione del 2018, per un numero di anni pari a due), per un totale di euro 200,00. Merita altresì accoglimento la richiesta sub 3) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.01.2018, trasmesso a mezzo raccomandata A/R ricevuta dal gestore in data 16.01.2019: della risposta fornita (peraltro generica, di mancato accoglimento e non esaustiva), il gestore si è limitato ad esibire risultanza tratta da propria procedura interna ma non ha fornito prova né dell'avvenuto invio né tantomeno del ricevimento da parte dell'utente; dunque, a norma delle disposizioni della Delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento in virtù del quale l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 16.01.2019 (data di ricevimento del reclamo) e il 20.06.2019 (data del tentativo di conciliazione), che corrisponde a 110 giorni (decurtati i 45 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Fatti di debiti calcoli, si riconosce pertanto all'utente un indennizzo pari ad € 275,00. 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, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Con riferimento alla domanda di cui al punto 4) di storno delle morosità pendenti (esposte nella posizione contabile depositata agli atti dal gestore), la stessa deve ritenersi parzialmente accoglibile segnatamente a tutti gli importi fatturati da WindTre S.p.A. a far data dalla mancata fornitura dei servizi e, quindi, dal 01.08.2018, non potendo accollare all'istante gli importi fatturati successivamente, atteso il mancato ripristino della funzionalità della linea telefonica prima sospesa, poi cessata definitivamente in data 04.10.2018. Come già premesso, infine, considerato che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati, la società WindTre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di € 1.590,00 a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi Fonia ed ADSL, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- corrispondere all'istante la somma di € 200,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione XXX oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 275,00 quale indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- stornare tutti gli importi fatturati a far data dalla mancata fornitura dei servizi e, quindi, dal 01.08.2018;

- corrispondere all'istante la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 atto 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* dell'Autorità.

Torino, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis