

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/216744/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la 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 del Corecom Piemonte n. 20 del 5 maggio 2021, con la quale, ai sensi dell’art. 20, 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 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 in data 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 la delibera n. 203/2020 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 10/12/2019 acquisita con protocollo n. 0544135 del 23/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato: "Il 16-08-19 invio raccomandata riguardante la fattura W1910610929 del 05-07-19. - Il 26-08-19 ricevo generiche email di accoglimento contestazione, senza chiarimenti. Infatti, premesso che non c'è stato alcun colloquio col Servizio Clienti XXX (forniscano data, ora, durata e registrazione della presunta conversazione) e ritenendo si possa escludere che il riconoscimento della somma di Euro 2,54 riguardi l'insieme delle contestazioni, non viene specificato a quale di esse si riferisca. Quindi, presumo sia per l'addebito delle spese di distribuzione elenchi telefonici non ricevuti; infatti, il loro importo (Euro 2,08 + 22% = 2,54) corrisponde esattamente a quanto riconosciutomi. Però non è presente alcun riferimento alla lamentela riguardante la data di consegna e neanche al prolungato mancato adempimento della Delibera 269/18/CONS, citata da WIND TRE nella stessa fattura del 05-07-19, ma non ancora applicata. - La fattura W1913886330 del 05-09-19 con scadenza 05-10-19, mi risulta essere arrivata il 04-10-19 (il giorno prima della scadenza). Inoltre, nella precedente fattura del 05-07-19, l'operatore aveva citato la Delibera 269/18/CONS del 06-06-18, di cui io avevo riportato l'Art.1 nel mio reclamo del 16-08-19; nonostante ciò, nella fattura del 05-09-19 non sono stati ancora restituiti i giorni erosi. - Il 7-11-19 si è svolta l'udienza di conciliazione conclusa con il mancato accordo." Sono state quindi effettuate le seguenti richieste: "1) Per non avere ancora adempiuto alla Delibera 269/18/CONS restituendo i giorni erosi, chiedo lo storno delle seguenti fatture: del 05-07-19 di importo Euro 71,58 del 05-09-19 di importo Euro 69,04 2) Per mancata risposta a parte del mio reclamo del 16-08-19, chiedo l'indennizzo secondo la Carta dei Servizi dell'epoca: Euro 5,16 x 34gg = Euro 175,44 I giorni sono conteggiati come segue: dal 04-10-19 (45gg dal ricevimento) al 07-11-19 (udienza di conciliazione)." In data 17.12.2019, l'istante - a fronte delle intervenute determinazioni del Corecom Piemonte nn. 12/2019 e 13/2019, modificava le proprie richieste richiedendo soltanto più quella di indennizzo per mancato riscontro a parte del reclamo del 16.08.2019. Con successiva replica rispetto a quanto affermato da Wind Tre S.p.A. (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ha ribadito e sviluppato le argomentazioni già oggetto dell'istanza introduttiva.

L'operatore ha esposto quanto segue nella propria memoria difensiva: " In rito 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/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. Delibera 353/19/ 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 Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/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. 3. Sull'abuso del diritto Prima di entrare nel merito delle contestazioni avanzate dall'istante, Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dal Sig XXX, contrario a correttezza e buona fede, integri gli

estremi del cosiddetto abuso del diritto. Senza voler in questa sede tediare l'Autorità con il percorso dottrinale e giurisprudenziale che ha portato all'elaborazione di tale figura, non espressamente codificata, basti rilevare come l'abuso del diritto è stato interpretato quale violazione di un duplice obbligo: quello positivo di attivarsi per tutelare l'utilità della controparte e quello negativo di evitare comportamenti, astrattamente legittimi, volti tuttavia a danneggiare l'altra parte del rapporto. Sul concetto di abuso del diritto si è ripetutamente espressa la Corte di Cassazione chiarendo che "l'abuso del diritto consiste (...) nell'esercitare il diritto per realizzare interessi diversi da quelli per i quali esso è riconosciuto dall'ordinamento giuridico" (sent. 15482/03), chiarendo che tale comportamento comporta l'illegittimità della relativa domanda e il rigetto della stessa. In altre parole, la Corte di Cassazione ha sanzionato il comportamento di chi, pur esercitando un proprio diritto, non si attivi per tutelare il proprio interesse, bensì per ottenere un indebito arricchimento in danno del debitore. Ben ha chiarito, infatti, la Suprema Corte che "Qualora la finalità perseguita non sia quella consentita dall'ordinamento, si avrà abuso" (Cass. Civ. sent. 20106/2010). Nel caso di specie che il diritto sia stato esercitato per fini secondari, con suo abuso, è reso evidente sia dalla sistematicità delle richieste avanzate dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Appare evidente come il reale fine non sia l'effettiva tutela di un proprio diritto (ossia la restituzione di quanto addebitato), bensì il tentativo di ottenere sistematicamente gli indennizzi, anche in considerazione del fatto che le fattispecie lamentate nella presente istanza risultano già soddisfatte almeno da due precedenti delibere la n. 12 e 13 del novembre 2019. Preme rilevare che in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non debbano trovare accoglimento a parere della scrivente difesa, in caso di abuso da parte del cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Alla luce delle suesposte considerazioni, si insiste affinché l'intera domanda venga rigettata stante l'evidente abuso del diritto posto in essere.

4. Improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza ai sensi Delibera 353/19/CONS, nonché dell'art. 2909 c.c. Wind Tre S.p.A. eccipisce l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS limitatamente alla contestazione sul passaggio della fatturazione a 28 giorni e il mancato adempimento della Delibera 269/18/CONS. Infatti, le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono state oggetto di precedenti procedure, nonché delle determine 12 e 13 del 2019 emesse dal Corecom Piemonte, come ricordato anche dall'odierno istante e alle quali infatti dichiara di rinunciare con successiva nota depositata agli atti. Dalla semplice lettura delle istanze di conciliazione avanzate dalla controparte e dell'odierna istanza, non potrà sfuggire l'equivalenza delle domande. Entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste. In particolare, codesto operatore intende richiamare l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stato già esperito un tentativo di conciliazione. Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che per la controversia è già stata adita l'Autorità Giudiziaria ai sensi della Delibera 353/19CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile. A fronte di ciò, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione. In particolare, codesto operatore ritiene di dover richiamare un principio cardine del nostro ordinamento, denominato "ne bis in idem", il quale si estrinseca nei concetti di giudicato processuale e sostanziale, per cui il giudicato processuale si ricollega all'esaurimento dei mezzi di impugnazione di cui all'art. 324 c.p.c. ossia il divieto per un giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla stessa materia, mentre il giudicato sostanziale è previsto dall'art. 2909 c.c. per cui l'accertamento, così passato in giudicato, "fa stato" tra le parti. Con tali norme il legislatore ha voluto impedire che quanto accertato e disposto con una sentenza passata in giudicato possa formare oggetto di nuova discussione ovvero contestazione fra le parti in un diverso processo. In particolare, l'effetto preclusivo del giudicato (istituto tendente ad impedire un bis in idem ed eventuale contrasto di pronunzie) sussiste allorché le parti controvertano in ordine ad un bene della vita (petitum, fondato sulla correlativa causa petendi) che ha già formato oggetto di sentenza, non più impugnabile, resa in altro giudizio fra le stesse parti. Si badi che tali principi sono stati traslati dal legislatore anche nella disciplina dei giudizi instaurati dinanzi ai Corecom, nella loro funzione di conciliazione e di definizione. Ne discende che, se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 353/19/CONS, la procedura dovrà essere sospesa e dichiarata improcedibile e/o inammissibile. A fronte di ciò, il Gestore insiste affinché venga dichiarata l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza di definizione. Nel merito 5. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura parte istante

contesta il passaggio della fatturazione a 28 giorni e il mancato adempimento della Delibera 269/18/CONS e la mancata risposta al reclamo del 16/08/2019 (cfr. Formulario GU14). Ferme restando le eccezioni mosse nei paragrafi precedenti, si vuole rilevare che in data 19/08/2019 perveniva un reclamo (doc. 1 – reclamo del 19.08.2019) con il quale il cliente contestava le spese di distribuzione degli elenchi telefonici addebitati con la fattura W1910610929 in quanto non ricevuti e lamentava inoltre, di non aver ricevuto il ristoro per la fatturazione a 28 giorni come riportato sulla stessa fattura W1910610929 richiamata dal cliente: “Delibera 269/18/CONS in tema di fatturazione mensile – Comunicazione Informativa Gentile Cliente, Wind Tre la informa che, con riferimento alla delibera AGCOM n.269/18/CONS relativa al ristoro della clientela sul tema della fatturazione a 28 giorni della telefonia fissa e convergente, accedendo all’Area Clienti wind.it è possibile conoscere le soluzioni di ristoro a Lei riservate. Potrà scegliere, qualora non avesse già provveduto, una tra le opzioni di ristoro disponibili presenti nel catalogo, molte delle quali di valore superiore a quanto previsto dalla suddetta delibera, ricordandole che, laddove lo preferisse, potrà scegliere di richiedere, in alternativa, il ristoro tramite storno in fattura”. Sul punto si rimanda altresì alle memorie depositate per i procedimenti 49/18 e 192/18 e relative determinazioni 12 e 13 del 2019. Il reclamo veniva ad ogni buon conto accolto in riferimento al rimborso delle spese di distribuzione degli elenchi telefonici concedendo un rimborso di € 2,54 Iva inclusa con accredito visibile sulla fattura W1917138500 e veniva inviato riscontro in data 26.08.2019 (doc. 2 – mail 1 del 26.08.2019). In riferimento al ristoro per la fatturazione a 28 giorni, si ribadisce che la questione era già stata oggetto di precedente contestazione e relativa delibera e si conferma che il cliente in ogni caso poteva scegliere autonomamente la soluzione per lui più idonea accedendo all’Area Clienti, come indicato anche nell’informativa sopra citata (doc. 3 – mail 2 del 26.08.2019). Avendo il gestore già erogato gli importi suddetti relativamente agli addebiti di distribuzione degli elenchi telefonici, ed avendo già ricevuto precedenti istanze e delibere in merito alla contestazione per la fatturazione a 28 giorni, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall’istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. 6. Motivi di diritto Ai sensi dell’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore telefonico ha senz’altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all’atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento. Nel caso specifico, quindi, incombeva all’operatore l’onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l’utente della effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell’art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni. Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell’operatore sia stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla può essere imputato alla convenuta che consentiva chiaramente, con la comunicazione inviata, all’utente di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun Suo diritto. Il Cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze; l’istante non ha esercitato alcun diritto di recesso. 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’esplicito 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. 7. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 118,04 relativa alle fatture di cui si chiede il pagamento: (allega videata). 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, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art. 16 comma 4".

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 richiesto dall'utente un indennizzo previsto dalla normativa vigente, in ordine al quale è competente a pronunciarsi l'Autorità adita; quanto alla richiesta di rimborso delle spese di procedura ed assistenza, nulla è stato richiesto dall'istante. Posta inoltre la cessata materia del contendere sulla restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni (definita con la determina del Corecom Piemonte n. 12 del 6/11/2019 e confermata dalla rinuncia da parte dell'utente alla correlata richiesta posta sub 1), si rigetta l'eccezione di improcedibilità e/o inammissibilità richiesta dal gestore ai sensi della delibera 353/19/CONS nonché dell'art. 2909 riferita all'intera istanza di definizione, in quanto il reclamo oggetto di doglianza sporto il 16.08.2019, pur vertendo sull'argomento della fatturazione a 28 giorni e sul mancato adempimento della Delibera 269/18/CONS, riguarda la fattura n. W1910610929 del 05.07.2019, contestata per la prima volta in questo procedimento (nonché nel prodromico tentativo di conciliazione introdotto il 06.09.2019) e non fatta oggetto di precedenti decisioni emesse dallo scrivente Ufficio; laddove anche il Gestore ritenesse, come ricavabile dagli elementi e dalle ricostruzioni rese dalle parti, di avere fornito riferimenti in merito nell'ulteriore procedimento n. 166839/2019 definito con deliberazione del Corecom Piemonte n. 37/2020, va considerato che in tale sede le controdeduzioni e i relativi allegati dallo stesso presentati erano stati considerati irricevibili, con conseguente impossibilità di poterli prendere in considerazione. In linea con le suddette precisazioni, si osserva infatti che tale fattura, anche cronologicamente, si pone in una fase ormai conclusiva della vicenda più sopra richiamata: con essa, infatti, l'operatore forniva informativa agli utenti circa la possibilità di poter conoscere ed eventualmente scegliere soluzioni di ristoro alternative allo storno in fattura delle somme in questione. Il Sig. XXX, con il reclamo oggetto di disamina, contestava - oltre il ritardo di arrivo della fattura del 05.07.2019 - l'addebito di spese di distribuzione degli elenchi telefonici che non aveva ricevuto (facendo presente che tale circostanza si era già verificata nel 2018), nonché la circostanza di dover scegliere tra le modalità di ristoro comunicategli in tale fattura, a fronte dell'ancora non intervenuto adempimento di quanto stabilito con la Delibera 269/18/CONS; il gestore riscontrava tale reclamo in data 26.08.2019 con il generico riconoscimento della somma di € 2,54 IVA inclusa (ricondotta autonomamente dall'utente alla contestazione riguardante la distribuzione degli elenchi telefonici), rinviando, "per ogni altra informazione", alla consultazione del sito aziendale oppure al contatto con il servizio Clienti. Ora, pur considerando che Wind ha poi successivamente rimborsato il credito più volte contestato a seguito della già citata determinazione del Corecom Piemonte n. 12 del 06.11.2019, si ritiene che alla data di reclamo del 16.08.2019 la modalità di restituzione comunicata sortisse un'insoddisfazione (non riconducibile, quindi, stante l'intervenuta dinamica temporale e fattuale esposta, ad una presunta configurazione di abuso di diritto) che sfociava nel reclamo in oggetto, rimasto - esclusivamente per questa parte - riscontrato in modo generico dal gestore con la risposta fornita il 26.08.2019 (eventuali contatti telefonici con l'utente, da questi negati, non sono stati provati). Secondo un costante orientamento dei Corecom, sussiste un indennizzo per ritardata / mancata risposta al reclamo anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente; "non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti" (Corecom Lombardia Delibera 35/11, tra gli altri). Quanto alla misura dell'indennizzo, si deve ribadire il principio fondamentale, in conformità all'orientamento dell'Autorità, secondo il quale nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo

un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate; nel caso di specie, tuttavia, va altresì considerato che il riscontro al reclamo è stato comunque parzialmente fornito e conseguente può ritenersi che anche il pregiudizio che l'utente può assumere di aver subito deve essere ricondotto nell'ambito dell'adeguatezza e della proporzionalità. Pertanto, in applicazione del principio di equità per le ragioni sopraesposte, nonché a norma dell'art. 2, comma 2 del Regolamento Indennizzi (che prevede, nella decisione delle controversie, l'applicazione degli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente), si ritiene equo e proporzionale liquidare la somma di € 87,72, calcolata nella misura del 50% rispetto alla richiesta effettuata dall'istante (e così dallo stesso espressa: “Euro 5,16 da Carta dei servizi dell'epoca x 34 gg = Euro 175,44 . I giorni sono stati conteggiati dal 04.10.19, detratti i 45 gg. dal ricevimento del reclamo, al 07.11.19, data dell'udienza di conciliazione”).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2019, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 87,72, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per parziale mancato riscontro al reclamo del 16.08.2019.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa