

## **DETERMINA 29 Fascicolo n. GU14/651756/2023**

### **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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

**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;

**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 regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l’istanza della società XXX, del 19/12/2023 acquisita con protocollo n. 0325911 del 19/12/2023;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto affari fisso + mobile relativo alle utenze n. 0574 182xxxx e n. 320 643xxxx (codice cliente P1105824xxxx) con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta l’attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di non avere “*mai avuto tale linea telefonica*” e che l’operatore ha addebitato “*delle somme per un servizio mai richiesto e comunque mai utilizzato*”.
- Riceveva, tramite recupero del credito, con missiva datata 1° marzo 2023, la richiesta di pagamento della somma di euro 1.031,66 relativa a n. 17 fatture insolute con scadenza mensile a far data dall’11 gennaio 2021 fino al 12 maggio 2022 comprensive di interessi di mora e spese.
- In data 17 aprile 2023 tramite del legale di fiducia effettuava reclamo all’operatore che, “*nonostante la presenza nell’invio del reclamo della procura e dei documenti di riconoscimento*”, rimaneva inesitato.

In data 18 dicembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 7.000,00, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “*stornare la posizione debitoria ed eventualmente di ritirare la pratica dalla società di recupero crediti*”;
- ii) “*disattivare la linea telefonica oggetto della presente controversia*”;
- iii) “*rimborsare le somme eventualmente addebitate sul conto corrente per un servizio disconosciuto e mai utilizzato*”;
- iv) “*giusto indennizzo per mancato riscontro al reclamo*”;
- v) “*giusto indennizzo per attivazione servizio non richiesto*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 1° febbraio 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto ed ha precisato le numerazioni oggetto del presente procedimento rappresentando che: "1) La SIM n. 320643xxxx, veniva attivata in data 19/06/2020 e cessata per morosità in data 07/04/2022. 2) La SIM n. 320952xxxx veniva attivata in data 14/08/2020 e cessata per morosità in data 07/04/2022. 3) La numerazione fissa n. 0574182xxxx veniva attivata in data 19/08/2020 e cessata per recesso volontario dell'istante in data 06/11/2020".

Al riguardo, Wind Tre ha specificato che le utenze *de quibus* sono state attivate "a fronte di regolare proposta di contratto firmata pervenuta a seguito di verifica della sostanziale correttezza della modulistica ricevuta dalla scrivente".

Sul punto l'operatore ha dedotto che "l'attivazione delle numerazioni *de quibus* è avvenuta a fronte della sottoscrizione delle proposte di contratto che debitamente si producono in atti e conformemente alle stesse; stante la documentazione prodotta, è dunque evidente che la fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi come attivazione di servizi impropriamente attivati dal gestore (non rientrando, pertanto, nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia ed esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento, essendo piuttosto demandata all'autorità giudiziaria ordinaria) quanto piuttosto quale disconoscimento e/o furto di identità da parte di terzi".

Con riferimento all'asserita attivazione di servizi non richiesti, Wind Tre ha rilevato che: "in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità (si veda anche Delibera AGCom n. 69/11/CIR)" e, al riguardo, ha chiesto il "rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, eccedendo piuttosto l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità".

L'operatore ha poi eccepito "l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all'oggetto della presente definizione. Nello specifico, si osserva che quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dall'istante nel formulario, non risulta neanche suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza dell'indicazione delle numerazioni oggetto di doglianza, nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) (si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene osservare che, con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Nel merito si richiama la Delibera AGCOM n. 300/20/CIR nella quale l'Autorità stabilisce: "La richiesta dell'istante [...] non può trovare accoglimento stante la genericità della richiesta e la mancata indicazione delle voci di costo oggetto di rimborso. L'istante ha dichiarato di avere subito la fatturazione indebita di alcuni servizi, ma agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione volto a contestare i predetti addebiti regolarmente corrisposti dalla parte istante. Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento."

L'operatore ha quindi eccepito l'"inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno" attesa la quantificazione della richiesta dell'istante di 7.000,00 euro esulando, sul punto, dalla competenza del Corecom.

Quindi, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale oggetto del presente procedimento, specificando "di aver fatturato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale".

Wind Tre ha poi rappresentato che:

"in data 19/06/2020 veniva attivata la SIM n. 320643xxxx, a seguito della regolare sottoscrizione del Contratto n. 150026437xxxx con offerta commerciale "PRE\_NO\_TAX – Professional Full" (doc. 1 Contratto n. 150026437xxxx)".

"In data 14/08/2020 venivano attivate:

la SIM n. 320952xxxx a seguito della regolare sottoscrizione del contratto n. 150475898xxxx con l'offerta commerciale "PRE\_NO\_TAX" (doc. 2 Contratto n. 150475898xxxx).

La numerazione fissa n. 0574182xxxx in accesso Fibra FTTH a seguito della regolare sottoscrizione del contratto n. 150473355xxxx, con l'acquisto del modem nella formula della vendita rateizzata. (doc. 3 Contratto n. 150473355xxxx) Si riportano a conferma dell'attivazione dell'utenza fissa n. 0574182xxxx e della ricezione del modem le schermate del sistema CRM e OLQ della convenuta: (...)

Wind Tre ha specificato "che i contratti relativi alle due sim mobili e all'utenza fissa venivano attivati con il medesimo codice cliente n. P110582xxxx e centro di fatturazione n. P110582xxxx per cui i relativi costi venivano addebitati nella stessa fattura".

"In data 06/10/2020 perveniva via PEC la richiesta dell'istante di disdetta della numerazione fissa n. 0574182xxxx con allegato un documento di riconoscimento valido (doc. 4 richiesta di disdetta). Pertanto, il contratto n. 150473355xxxx relativo alla linea fissa n. 0574182xxxx veniva cessato in data 06/11/2020, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 5 Condizioni Generali di Contratto per telefonia fissa)".

"Nessuna richiesta di cessazione o migrazione verso altro operatore perveniva dall'istante per le sim mobili n. 320643xxxx e n. 320952xxxx le quali rimanevano attive e fatturanti sui sistemi WindTre, né perveniva nessun reclamo in merito ai contratti attivati e ad esse relativi".

L'operatore ha altresì dedotto che "l'istante non effettuava i pagamenti delle fatture, a partire dalla n. W203478xxxx, emessa in data 12/12/2020 con periodo di competenza 01/11/2020 - 30/11/2020, così come di tutte le fatture successivamente emesse".

"Da aprile 2021 il reparto del credito contattava più volte l'istante per informarlo delle fatture insolute, il quale si rifiutava di effettuare qualsiasi pagamento, veniva inviata anche una lettera di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale, tramite raccomandata, la quale risultava resa al mittente per compiuta giacenza come risulta dal Print Screen del portale Fulmine. (doc. 6 lettera di preavviso sospensione e risoluzione contrattuale). La convenuta rappresenta che nessun reclamo o contatto al servizio clienti, segnalazioni tramite PEC, raccomandata, risulta mai pervenuta dall'istante in merito alla fatturazione emessa denotando un evidente disinteresse. Preme sottolineare l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale al comma 4, prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

"In data 07/04/2022, a seguito della persistente insolvenza delle fatture e l'inerzia dell'istante le sim n. 320643xxxx e n. 320952xxxx venivano cessate per morosità, come indicato anche nelle

*Condizioni Generali di Contratto al seguente articolo (doc. 7 Condizioni Generali di Contratto): (...) le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate".*

*"Solo in data 18/04/2023, ossia un anno dopo la cessazione delle sim, perveniva un reclamo dall'avvocato delegato dell'istante, di disconoscimento per servizi non richiesti e storno della posizione debitoria. Il reclamo veniva respinto per non conformità dello stesso, in quanto mancante di procura /delega dell'istante. In data 28/04/2023 veniva inviata una PEC di riscontro, nella quale veniva chiesto di inviare la documentazione corretta e completa di cui si allega anche la ricevuta di consegna: (...)"*

*Wind Tre ha poi dedotto che "i contratti, analizzati nelle loro parti, risultavano correttamente sottoscritti dalla signora XXX e non vi era alcun elemento che potesse far sorgere all'operatore il dubbio sulla sua veridicità, trovandosi anche in presenza della copia del documento di riconoscimento valido. Difatti, il documento di riconoscimento, al momento della sottoscrizione, era stato sottoposto al rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati, nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le linee e le offerte commerciali ad esse associate. Inoltre, dalle verifiche effettuate, risultava che quanto fatturato era conforme a quanto sottoscritto e attivato a sistema. Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità. Si rileva che la convenuta non ha mai ricevuto alcun reclamo dall'istante su quanto ut supra riportato il quale avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso".*

*Inoltre, l'operatore ha richiamato il principio dell'Autorità in base al quale "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".*

*Wind Tre ha poi sottolineato "che, avendo l'istante presentato istanza di Conciliazione solo in data 22/11/2023, ha leso, di fatto, il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il traffico effettuato, poiché, in ragione 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".*

*L'operatore ha quindi eccepito che "per i principi di buona fede e correttezza, l'istante si sarebbe dovuto preoccupare di presentare almeno le richieste di disconoscimento complete, conformi e soprattutto tempestive, cosa che la signora XXX non ha effettuato. Va da sé che viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa), ossia l'interesse, rispetto anche a quanto ha precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti, occasione presentatagli con la ricezione delle lettere di sollecito, ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 120).*

*Infine, Wind Tre ha concluso per il rigetto dell'istanza.*

### **3. Replica dell'istante**

*La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:*

*“la sig.ra XXX non ha mai avuto tale linea telefonica. In particolare la sig.ra XXX, in data 28.07.2022 sottoscriveva formale contratto con la società Wind Tre aderendo al piano telefonico New Basic aderendo ancora all’acquisto di un terminale con vendita a rate. Si significa all’uopo, come già comunicato al rivenditore autorizzato Wind Tre che il terminale risultava non funzionante e la sim pure, nel senso specifico che il terminale non si accendeva e la sim ad ogni telefonata effettuata e/o ricevuta si interrompeva (il servizio dati risultava assente). A nulla è valso il reclamo inoltrato e mai riscontrato nonostante la presenza nell’invio del reclamo della procura e dei documenti di riconoscimento della sig.ra XXX”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare:

la presente disamina avrà ad oggetto le utenze indicate dall’istante nel formulario ovvero le numerazioni 0574 182xxxx e 320 643xxxx.

Con riferimento all’eccezione svolta in via preliminare da Wind Tre e relativa all’inammissibilità per incompetenza dell’Autorità adita in merito al *“disconoscimento e/o furto di identità da parte di terzi”*, si evidenzia che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all’autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l’autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall’ambito di applicazione del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale. Ciò posto si osserva che rientra nelle competenze del Corecom l’accertamento in ordine ad inadempimenti contrattuali da parte dell’operatore, ove la disamina delle deduzioni di parte istante lo consenta.

Sempre in via preliminare, con riferimento all’eccezione dell’operatore circa la natura risarcitoria della richiesta di 7.000,00 euro avanzata dall’istante deve osservarsi che, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la richiesta *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Infine, con riferimento alla domanda dell’istante *sub ii)* relativa alla richiesta di *“disattivare la linea telefonica oggetto della presente controversia”* si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto, dal corredo istruttorio, emerge che l’utenza fissa n. 0574 182xxxx è cessata il 6 novembre 2020 e che l’utenza mobile n. 320 643xxxx è cessata il 7 aprile 2022.

Nel merito.

Sull’attivazione non voluta

In via preliminare si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna e non suffragata da idonea documentazione volta a comprendere quale utenza o quale servizio siano stati indebitamente attivati da Wind Tre senza il consenso dell’istante.

Infatti nel formulario, l'utente indica come riferimento del presente procedimento n. 2 utenze, una fissa 0574182xxxx e l'altra mobile, individuata nella numerazione 320 643xxxx.

Al riguardo, nella descrizione della vicenda, l'istante afferma di *"mai avuto tale linea telefonica"*, ma omette di chiarire se trattasi dell'utenza fissa o mobile o di entrambe, anche se il riferimento letterale dell'istanza sembrerebbe riferibile ad una sola utenza. Neppure il reclamo formulato tramite il legale di fiducia in data 17 aprile 2023 chiarisce, per questa Autorità, quale sia l'utenza non voluta, ma attivata dall'operatore.

Né d'altro canto la replica risulta conferente con la contestazione circa l'insoluto reclamato dal recupero del credito per conto di Wind Tre. Infatti, gli insoluti di cui si lamenta l'istante afferiscono a 17 fatture insolute con scadenza mensile a far data dall'11 gennaio 2021 fino al 12 maggio 2022, mentre in sede di replica l'utente riferisce di avere sottoscritto, *"in data 28.07.2022"* un *"formale contratto con la società Wind Tre aderendo al piano telefonico New Basic aderendo ancora all'acquisto di un terminale con vendita a rate. Si significa all'uopo, come già comunicato al rivenditore autorizzato Wind Tre che il terminale risultava non funzionante e la sim pure, nel senso specifico che il terminale non si accendeva e la sim ad ogni telefonata effettuata e/o ricevuta si interrompeva (il servizio dati risultava assente)"*. Pertanto, la replica attiene a circostanze diverse rispetto alla questione oggetto dell'odierno procedimento e, oltretutto, non risultano presenti nel prodromico UG.

Ciò posto, venendo alla posizione dell'operatore si evidenzia che il medesimo ha prodotto copia dei contratti sottoscritti dall'istante precisando che in data 19/06/2020 veniva attivata la SIM n. 320643xxxx e il 14/08/2020 la numerazione fissa n. 0574182xxxx per la quale in data *"06/10/2020 perveniva via PEC"* la richiesta di disdetta e, all'esito della quale l'utenza era cessata nei 30 giorni previsti dalla normativa di settore e cioè in data *"06/11/2020"*. Alcuna richiesta di cessazione o migrazione era effettuata per l'utenza mobile n. 320643xxxx.

Ferma restando l'incompetenza del Corecom in ordine all'eventuale disconoscimento cd. di autenticità, la documentazione contrattuale prodotta da Wind Tre recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare i contratti e i servizi e *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.). (c.fra Delibera n. 212/18/CIR).

Quindi, considerate le proposte di abbonamento versate agli atti da Wind Tre, contenenti la richiesta di attivazione delle utenze *de quibus* con la firma dell'istante, stante l'assenza di tempestivi reclami, non si ravvisano le condizioni per l'applicazione dell'articolo 9 del vigente Regolamento sugli indennizzi.

Inoltre, agli atti, non risulta alcun reclamo tracciato (anteriore alla comunicazione effettuata a mezzo pec dal legale di fiducia in data 17 aprile 2023) volto a contestare l'attivazione di servizi non richiesti.

Al riguardo, nel caso di specie, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: *"Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

Quindi, le richieste *sub i)* di storno della posizione debitoria e ritiro della pratica di recupero del credito e *sub v)* relativa alla domanda di *"giusto indennizzo per attivazione servizio non richiesto"* non possono essere accolte.

Analogamente, non merita accoglimento la domanda *sub iii)* volta a chiedere di “*rimborsare le somme eventualmente addebitate sul conto corrente per un servizio sconosciuto e mai utilizzato*” in quanto correlata alla richiesta principale *ut supra*. Inoltre, posto l’onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*”, si rileva che l’utente non ha allegato alcuna documentazione attestante indebiti prelievi da parte di Wind Tre.

Quindi, la domanda *sub iii)* è rigettata.

#### Sul reclamo.

L’istante lamenta la mancata risposta al reclamo formulato tramite il legale di fiducia con comunicazione a mezzo pec ricevuta dall’operatore in data 17 aprile 2023.

Di contro, l’operatore ha eccepito che “*il reclamo veniva respinto per non conformità dello stesso, in quanto mancante di procura /delega dell’istante*”, precisando di avere inviato in data 28 aprile 2023 “*una PEC di riscontro, nella quale veniva chiesto di inviare la documentazione corretta e completa*”.

La domanda è meritevole di parziale accoglimento nei termini che seguono.

Dalla documentazione versata agli atti risulta che l’istante tramite il legale di fiducia ha inoltrato formale reclamo all’operatore in data 17 aprile 2023 allegando procura e documento di riconoscimento dell’istante medesimo.

Quindi, la “pec di riscontro” inviata da Wind Tre non può essere qualificata come risposta al reclamo.

Dunque, atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, trova applicazione l’art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 2 giugno 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 17 aprile 2023 e il *dies ad quem* nel giorno 18 dicembre 2023 data del verbale di conciliazione nell’ambito della quale le parti hanno potuto interagire e quindi primo vero momento di confronto con l’operatore.

Pertanto, l’istante, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)*, ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **DETERMINA**

Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 19/12/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)