

**DELIBERA N. 123/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/534574/2022)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 31 luglio 2024;

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 “*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 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 al Comitato Regionale 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 dell’utente XXX, del 27/06/2022 acquisita con protocollo n. 0200380 del 27/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all’utenza n. 392 974xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre), contesta addebiti non riconosciuti sulle proprie carte di credito.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “*stipula[va] un contratto di telefonia mobile con H3G (oggi Wind Tre) per l’utenza n. 392974xxxx.*”
- Il contratto prevedeva “*come metodo di pagamento l’addebito mensile in conto corrente (canone pari ad € 13,85 mensili)*”.
- “*Da marzo 2016*” riscontrava somme non dovute, “*per un importo totale, al 31.10.2016, di € 2.954,03*”.
- Nello specifico, oltre al canone mensile pari ad euro 13,85, venivano addebitate ulteriori somme:
  - Circa euro 230,00 ogni mese.
  - euro 1.309,02 nel mese di ottobre 2016.
- L’utenza veniva cessata ad agosto 2016.
- Nonostante numerosi reclami (fra cui reclamo per PEC del 7 novembre 2016) e la presentazione di estratti conto, dietro richiesta di Wind Tre, l’operatore non forniva riscontro.

- nel GU14 ribadiva *“il diritto a ricevere il rimborso delle somme addebitate ingiustamente, più interessi e un indennizzo di €300,00 (art. 12 regolamento sugli indennizzi)”*.
- Indicava *“i numeri delle carte di credito intestate al sig. XXX sulle quale sono stati addebitati gli importi di cui sopra: CARTA N. 4532xxxx e CARTA N. 4532xxxx”*.

In data 20 maggio 2022 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 3,254.03 €”*:

- i) il *“rimborso cifre non dovute addebitate in conto corrente per € 2.954,03”*;
- ii) il *“rimborso interessi legali dal dì del dovuto al saldo”*;
- iii) l’*“indennizzo per mancata / ritardata risposta ai reclami € 300,00”*.

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

In data 9 settembre 2022, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l’altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, ha precisato che:

- *“la numerazione cui è riferita l’odierna contestazione [è la n.] 392974xxxx”*;
- *“la SIM sciolta 392974xxxx veniva attivata in data 18/08/2015 con piano tariffario “MY BUS RICARICABILE 400” e cessata in data 15/07/2016 per portabilità in uscita verso altro operatore”*;
- l’istante *“era titolare di altre utenze, non oggetto della presente doglianza, sia sotto il brand H3G che sotto il brand WIND (oggi entrambe sotto l’unico brand Wind Tre)”*.

Nel formulare eccezioni preliminari, Wind Tre ha sostenuto che la parte istante *“non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno delle proprie rivendicazioni”*.

La società Wind Tre, ha, quindi, sostenuto la *“[g]enericità e indeterminatezza delle domande avversarie”*:

- ha eccepito l’indeterminatezza delle contestazioni, affermando che *“l’istante lamenta genericamente addebiti sulla carta di credito senza specificare nulla”*.
- Nella richiesta di definizione e nella precedente istanza di conciliazione non vi sono elementi di prova a sostegno delle richieste avversarie, contravvenendo all’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS.
- Ha richiamato i requisiti dell’istanza secondo l’art. 6 della Delibera 353/19/CONS:
- La generica contestazione dei fatti rende difficile per il Gestore *“inquadrate correttamente la problematica”*.

- La genericità e indeterminatezza sopra evidenziata compromette il diritto di difesa di Wind Tre. *“Tale lesione è, a parere di [Wind Tre], idonea a determinare l’inammissibilità dell’istanza”*.
- A sostegno della propria posizione ha citato a decisioni precedenti: *“Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia”*: dove si sostiene che domande generiche non possono essere accolte. *“Delibera n. 93 del 04 novembre 2020 del Corecom Veneto”*: dove si conferma che l’utente non ha fornito prove utili a sostenere le proprie doglianze, contravvenendo al principio generale dell’art. 2697 c.c.

Passando al merito, l’operatore Wind Tre ha richiamato che la *res controversa* attiene alla *“contestazione di addebiti avvenuti sulla carta di credito del Sig. XXX nel 2016”*.

Ha precisato che la *“domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto”* e che *“[p]er meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura”*.

- *“In data 18/08/2015 veniva attivata la SIM voce sciolta 392974xxxx con piano tariffario MY BUS RICARICABILE 400”*;
- *“Il contratto, sin dall’attivazione, prevedeva l’addebito diretto su carta di credito, come è possibile desumere dalle fatture emesse per la numerazione 392974xxxx dalla prima, la Fattura n. 158169xxxx (All. 1 - Fattura 158169xxxx) e sino all’ultima fattura emessa per tale numerazione, la Fattura n. 168942xxxx (All. 2 - Fattura 168942xxxx), ma ovviamente, per una questione di privacy, non è possibile riportare il numero della Carta di Credito sulle fatture, né per gli operatori del gestore vedere il numero in chiaro”*;
- *“Per quanto riguarda la carta di credito su cui tali fatture sono andate in pagamento, possiamo riportare, a titolo di esempio, quanto presente sul sistema di contabilità dell’epoca del gestore H3G circa il pagamento della fattura 158178xxxx di €13.85 (All. 3 - Fattura 158178xxxx) e della fattura 168942xxxx di €61.43 (All.2), dove viene indicato il conto su cui tale Carta di credito poggiava; le ultime cifre di tale conto corrispondono quelle indicate dal cliente nel suo estratto conto (vedi print di sistema H3G e, in ultimo, print estratto conto cliente)”*;
- *“Si precisa altresì che le fatture emesse relativamente all’utenza oggetto di doglianza sono quelle di seguito elencate. Nello specifico, le fatture da €13.85 sono relative al costo mensile dell’offerta sottoscritta My Business Ricaricabile 400, mentre la fattura 168942xxxx (All. 2) di €61.43 è relativa alle somme dovute per recesso anticipato”*;
- *“In data 15/07/2016 la SIM 392974xxxx veniva disattivata per portabilità in uscita verso l’operatore Wind”*;
- *“In data 17/10/2016 il cliente comunicava al gestore Wind, tramite PEC, gli estremi della nuova carta di credito. La modifica non veniva però effettuata in quanto la carta indicata non aveva superato le verifiche e i controlli previsti per le carte di credito. Il cliente veniva contattato ed informato”*;

- *“In data 27/10/2016 il cliente inviava una nuova richiesta per modificare la carta di credito, richiedendo l’addebito delle fatture sulla nuova carta XXXXXXXXXXXX96705. La variazione non veniva effettuata in quanto la richiesta non era pervenuta su carta intestata e non era stata sottoscritta dal legale rappresentante. Il Servizio clienti di Wind cercava di contattare il cliente per informarlo della non conformità della richiesta, ma con esito negativo”;*
- *“In data 07/11/2016 il cliente inviava un fax al gestore H3G per reclamare addebiti da marzo 2016 per un totale di euro 2.954,03 per la SIM 392974xxxx che risultava già cessata nel mese di luglio; veniva inviata una mail in risposta, con l’invito ad inviare l’estratto conto per poter effettuare le verifiche del caso: “provvedo ad inviare mail, case id 1012xxxx, per richiede invio estratto conto per verifica, chiudo pertanto IR000001708xxxx”;*
- *“In data 09/11/2016 Il cliente inoltrava una nuova PEC allegando estratti conti carta di credito. Veniva pertanto aperta la pratica n° 1710xxxx e il cliente contattato telefonicamente. Risultando lo stesso irreperibile, il cliente veniva informato tramite messaggio che, per verificare i pagamenti effettuati con la carta di credito, avrebbe dovuto inviare il numero della carta per esteso:*

*“Gentile Sig. XXX,*

*in merito al fax che ci ha inviato, la informiamo che, in data 10/10/2017 abbiamo tentato di contattarla al numero: +39392974xxxx senza alcun esito.*

*Le comunichiamo che per poter fare la verifica dell’estratto conto, deve inviarci tramite fax il numero completo della sua carta di credito.*

*Le ricordiamo che aver preso visione di questa pagina non comporta alcun addebito.(...)”*

- *“Il gestore precisa di aver effettuato ulteriori indagini anche successivamente, e di aver richiesto al cliente il numero completo della carta di credito, poiché, senza, non era possibile per la convenuta risalire agli addebiti reclamati. Di seguito i print di sistema dove si evince una ulteriore verifica effettuata l’08/12/2016 e una nota del 09/01/2017 dell’ente competente che richiedeva ancora il numero completo della Carta di credito”:*
- *“In data 01/06/2018 la SIM con numerazione 392974xxxx veniva cessata dai sistemi di Wind per passaggio verso il gestore TIM (scenario Wind Donating/TIM Recipient)”*
- *“In data 14/04/2022, veniva presentata l’istanza di conciliazione UG/517611/2022 nei confronti di Wind Tre dinnanzi al Co.Re.Com Toscana, che si concludeva con una mancato accordo in data 20/05/2022”.*

L’operatore Wind Tre ha *“precisa[to] che l’istante non ha mai inviato le informazioni richieste per consentire all’operatore di effettuare le opportune verifiche del caso e che, inoltre, la documentazione allegata dall’istante nell’unico fax inviato il 07/11/2016, non si evidenziava in modo alcuno, né il numero della Carta di Credito, né tantomeno il contratto, né le fatture e neanche neppure l’utenza interessata (si ricorda che l’istante aveva attive varie utenze fisse e mobili, sia sotto il brand H3G che il brand Wind), cui facessero riferimento gli addebiti contestati di euro 2.954,00, non consentendo alla convenuta di effettuare e completare le dovute verifiche nei*

*tempi previsti dalle Condizioni Generali di contratto e dalla Carta dei Servizio, ledendo così il proprio diritto alla difesa”.*

*La società Wind Tre ha, altresì, evidenziato che il “Servizio Clienti, nelle more del procedimento, provava a contattare il legale del cliente al numero 340647xxxx, per verificare se era possibile recuperare il numero completo della carta di credito, come richiesto dal reparto contabile già nel 2016. I Contatti avvenuti alle ore 17:10 del 15/04/2022, alle ore 13:10 del 16/04/2022 e alle ore 14:31 del 19/04/2022, non ricevevano alcuna risposta”.*

*La predetta società ha proseguito “rappresenta[ndo], inoltre, che solo il 16/05/2022, e solo a seguito di un rinvio dell’udienza che si era tenuta dinnanzi al Corecom in data 09/05/2022, il legale di controparte, dietro esplicita richiesta del gestore e del Corecom Toscana, comunicava finalmente i dati delle Carte di credito”*

*L’operatore ha precisato sul punto che “solo dopo il 16/05/2022 (...) poteva finalmente effettuare le opportune verifiche, incrociando i dati forniti delle carte di credito con gli addebiti elencati nel formulario, riuscendo a risalire, essendo trascorsi ormai 6 anni dall’evento, unicamente ai seguenti addebiti:*

*➤ per il brand H3G:*

*• Gli importi di € 13,85 e di € 61,43 riportati negli addebiti allegati dal cliente sono relativi alla SIM 392974xxxx e si riferiscono rispettivamente al costo mensile dell’offerta sottoscritta “My Business Ricaricabile 400”, e ai costi per recesso anticipato (da All. 1 ad All. 12).*

*➤ Per il brand Wind:*

*- relativamente agli addebiti sulla carta di credito 4532xxxx:*

*• Addebito di € 187,00 del 14/03/2016 relativo alla fattura 2016T00013xxxx (All. 13 - Fattura 2016T00013xxxx) contenente addebiti per una SIM 347648xxxx e una utenza fissa 058584xxxx non oggetto della presente contestazione e comunque attivate ed utilizzate dal cliente regolarmente;*

*• Addebito di € 206,06 del 16/05/2016 relativo alla fattura 2016T00030xxxx (All. 14 - Fattura 2016T00030xxxx) contenente addebiti per la sim e per la linea fissa citate al punto precedente.*

*- relativamente agli addebiti sulla carta di credito 4532xxxx:*

*• non si rilevano addebiti.*

*Wind Tre ha anche precisato che, “nelle more del presente procedimento, in ottica di Customer Orientation, ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell’istante, procedeva con il predisporre l’emissione di una Lettera di Accredito (LACC) a favore del cliente di euro 300,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da erogare tramite bonifico bancario sulle coordinate bancarie inserite nel formulario del GUI4 e intestate all’istante:*

*Ha, sul punto, fatto presente “che la succitata LACC di euro 300,00, non è ancora disponibile/visibile sui sistemi di Wind Tre, pertanto sarà cura del Gestore esibirne la prova nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell’udienza di definizione”.*

*Pertanto l’operatore ha dedotto che, sulla base delle premesse di cui sopra, “avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi*

*essere dichiarata la cessata materia del contendere. 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. Per tali ragioni, nessuna responsabilità per i fatti di cui è causa può essere ascritta al gestore convenuto”.*

È pervenuto alla conclusione, quindi, che *“Wind Tre non può accogliere le richieste dell’istante”.*

L’operatore ha proseguito esponendo i *“Motivi di Diritto”.*

La difesa di Wind Tre ha precisato innanzitutto che, *“dopo aver inviato al cliente la richiesta dei dati in chiaro delle carte di credito nel 2016, e prima della comunicazione dei dati il 16/05/2022 nel fascicolo documentale dell’istanza di conciliazione, Wind Tre non riceveva alcuna altra segnalazione o reclamo o comunicazione da parte dell’istante, circa gli addebiti contestati”.* Inoltre, *“non perveniva alla convenuta alcuna contestazione da parte del Provider delle Carte di Credito”*, cosa che Wind Tre si sarebbe aspettata di ricevere in caso di disconoscimento dei pagamenti effettuati con la carta di credito. Il cliente avrebbe dovuto rivolgersi al suo Provider della Carta di Credito, che avrebbe dovuto avviare gli accertamenti necessari per riaccreditare direttamente sulla carta l’importo contestato, per poi rivalersi sulla convenuta.

L’operatore ha segnalato inoltre che *“la documentazione allegata al fascicolo documentale non era completa ed esaustiva”*, e pertanto la convenuta ha dovuto attendere che il legale del Sig. XXX indicasse i numeri delle carte di credito per poter effettuare le dovute verifiche, il che è avvenuto solo il 16/05/2022, *“ben 6 anni dopo”*, rendendo impossibile risalire a tutti gli addebiti contestati. Questo comportamento omissivo del cliente ha leso il diritto alla difesa della convenuta.

L’operatore ha richiamato la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020 del Corecom Puglia e ha evidenziato che la presenza di reclami e segnalazioni tempestive su disservizi è determinante per l’accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Al riguardo ha citato la 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”*: per la liquidazione degli indennizzi bisogna fare riferimento anche al concorso del fatto colposo del creditore. Se l’utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente o non essere dovuto affatto. Inoltre, l’AGCom puntualizza che, in base ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, se dal comportamento dell’utente si desume un completo disinteresse per il servizio, il calcolo va fatto decorrere dal momento in cui l’interesse diventa attuale e viene manifestato tramite un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore.

Ha citato, altresì, la Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che ha ritenuto opportuno 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".*

L'operatore ha aggiunto che:

- *“Per quanto, infine, concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, Wind Tre sottolinea di avere, tempestivamente risposto alla PEC del Cliente e di aver richiesto all'istante un'integrazione, mai pervenuta, delle informazioni fornite che non ha permesso all'operatore di effettuare le dovute verifiche”.*
- *“la doglianza è estremamente generica e non circostanziata, tanto è vero che la convenuta non è riuscita, pur confrontando le carte di credito con le numerazioni attive sotto le anagrafiche del Sig. XXX, agli addebiti lamentati, ipotizzando anche che le carte di credito fossero state utilizzate per il pagamento di numerazioni non intestate al cliente”.*

A sostegno della propria posizione ha citato la “Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto”

Inoltre, ha eccepito che eventuali disconoscimenti esulano dall'ambito di competenza di questo Comitato, così come individuato dall'art. 20.4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS, che stabilisce: *“L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.* Il disconoscimento è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio).

Ha concluso che *“per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Nulla è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta”.*

In ultimo ha ribadito la propria richiesta di:

- *“In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa”;*
- *“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 353/19/CONS art.16 comma”.*

### **3. La replica dell'istante**

In data 9 settembre 2022, la parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di replica, tramite il legale di fiducia, con cui ha respinto *“totalmente”* le memorie difensive di Wind Tre, *“contestando integralmente tutto quanto dedotto e richiesto da controparte in quanto totalmente infondato, e in fatto, e in diritto, sulla base delle seguenti deduzioni e osservazioni”:*

- *“In primo luogo [ha] contesta[to] l'eccezione di genericità e indeterminatezza della nostra domanda. Non si comprende (...) su che cosa si basi la predetta eccezione, dato che i fatti che sono all'origine della controversia sono chiari, supportati da materiale probatorio e di facile comprensione.*

- *“Nello specifico, la società H3G, oggi WIND tre, ha addebitato, sulle carte di credito [dell’istante], oltre ai canoni (dovuti) in forza del contratto relativo all’utenza 392974xxxx pari ad € 13,85, altri importi non dovuti e senza causa alcuna, tali importi sono stati perfino quantificati (in totale € 2.954,03) e, soprattutto, il tutto è stato supportato dagli estratti conto che evidenziano in modo puntuale tutti gli addebiti (con relativi importi e date) che la Wind ha perpetrato, senza titolo, sulla carta di credito del mio assistito”.*
- Ha chiesto il rigetto dell’eccezione di Wind Tre.

Inoltre, “[p]er quanto riguarda il merito della questione preme procedere con alcune osservazioni”, di seguito riportate.

- *“la controparte ammette di aver corrisposto al sig. XXX € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, identificando questo comportamento, nonostante tutte le eccezioni che WIND tenta di sollevare in merito (tra l’altro, sprovviste di supporto probatorio) il riconoscimento del comportamento omissivo tenuto dal gestore. WIND con il proprio comportamento, ammette e riconosce di non aver riscontrato al reclamo o di averlo riscontrato in ritardo, tanto che, dichiara di aver predisposto il bonifico “a favore del cliente di euro 300,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo...cfr memoria WIND pagg 11-12”.*
- *“Tuttavia, preme evidenziare che ad oggi (14 settembre 2022) nessun bonifico pari ad € 300,00 o altro importo è stato ricevuto dal sig. XXX da parte di WIND. Nel caso in cui tale bonifico dovesse arrivare nei prossimi giorni, il sig. XXX dichiara fin d’ora di volerlo trattenere come mero acconto sul maggior dovuto”.*
- *“Preme evidenziare inoltre che, anche se il sig. XXX dovesse ricevere in bonifico la somma di € 300,00 (come controparte ha dichiarato aver fatto) non cesserà in quel momento la materia del contendere che, lo ricordiamo, riguarda, oltre alla richiesta di indennizzo per mancato / ritardato riscontro ai reclami pari ad € 300,00, la richiesta di ricevere il pagamento di € 2.954,03 per addebiti effettuati e non dovuti. Pertanto la materia del contendere cesserà solo nel momento in cui WIND restituirà al mio assistito, oltre agli € 300,00, tutti gli importi che gli ha ingiustamente addebitato (pari ad € 2.954,03)”.*
- *“il fatto di aver ricevuto dal sig. XXX o dalla scrivente difesa, prima o dopo il numero delle carte di credito, è assolutamente irrilevante. Anche se, preme precisare, le asserite richieste da parte di WIND sia al sig. XXX che alla scrivente procuratrice mai sono state effettuate, queste sono, difatti, totalmente sfornite di supporto probatorio e pertanto, inesistenti. I numeri delle carte di credito sono stati depositati nel procedimento così come la procedura impone: i contatti tra le parti devono avvenire attraverso la procedura e non attraverso altri canali. Prima di quel momento, il solo contatto che ha avuto WIND con il mio assistito è stato dalla presente difesa documentato e risale al 2016 (cfr doc. RECLAMO). WIND chiedeva gli estratti conto, che sono stati poi inviati dal mio assistito, ai quali poi WIND ha smesso di riscontrare, come dimostra la documentazione (PEC) prodotta da questa difesa (...) Nessuna documentazione, al contrario, è stata prodotta a supporto delle asserite comunicazioni che WIND avrebbe effettuato nei confronti del sig. XXX: mere schermate di computer equivalgono alla dimostrazione di aver effettuato una comunicazione? Ed inoltre*

*WIND afferma di aver provato a telefonare (...) WIND difatti, dichiara di aver disposto il bonifico pari ad € 300,00, così come sopra argomentato”.*

*Parte istante ha aggiunto che per quanto concerne gli “addebiti effettuati senza titolo né causa, [Wind Tre] non argomenta, o meglio, afferma che, essendo trascorso molto tempo, - la società- non riesce a risalire ad altri addebiti”, (e attenzione, non che tali addebiti non vi siano, ma che questi non sono rintracciabili!) se non a quelli pari ad € 13,85 ed € 61,34, per il brand h3g e ad € 187,00 ed € 206,06 per il brand wind. Preme evidenziare che gli addebiti pari ad € 187,00 e ad € 206,06 non possono essere riferiti a nessuno degli addebiti in contestazione poiché, se si analizzano tutti gli estratti conto prodotti, non ce n’è nessuno in cui gli addebiti siano stati pari ad € 187,00 o € 206,06. Si tratterà, per l’appunto, di altri addebiti, forse perpetrati su altre utenze. La scrivete difesa, come detto, ha controllato tutti gli estratti conto prodotti e in nessuno di questi si ritrovano addebiti per le stesse due cifre: nulla né per € 187,00 né per € 206,06”.*

*In conclusione parte istante ha ritenuto opportuno precisare che l’istante “ha prodotto gli estratti conto bancari dai quali si evince chiaramente che la società H3G, oggi WIND TRE SPA, ha addebitato oltre agli € 13,85 ogni mese, da marzo ad ottobre 2016, altri importi. (cfr tutti gli estratti conto prodotti). E solo per portare un esempio tra tutti: estratto conto xxx, Banca xxx, Estratto conto relativo al mese di marzo 2016: dalla tabella riportata si legge che il 07/03/16 H3G Domic. Pagamento utentrezzano Sul, ha addebitato prima € 232,63, (importo non dovuto e non giustificato dalla società) e subito sotto, stesse identiche indicazioni, il 07/03/16, H3g Domic. Pagamento Utentrezzano sul, ha addebitato € 13,85 (importo dovuto pari al canone mensile)”.*

*La parte istante ha concluso, insistendo sulle “domande proposte dall’istante sig. XXX, che qui devono considerarsi integralmente richiamate” e ribadendo che gli “estratti conto parlano chiaro, invece la società convenuta non ha saputo giustificare gli addebiti che ha effettuato e dei quali si chiede pertanto indietro il pagamento”.*

#### **4. La richiesta istruttoria.**

*Il responsabile del procedimento, in data 13 giugno 2024, richiedeva, alla società Wind Tre di chiarire se i pagamenti contestati fossero riconducibili ad ulteriori utenze “sotto il brand H3G” a cui l’operatore fa cenno in memoria. Chiedeva, altresì, la conferma dell’emissione della nota di credito per l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.*

*Di seguito si riporta la risposta dell’operatore del 19 giugno 2024:*

*“Wind Tre ribadisce che le ulteriori utenze intestate all’istante “sotto il brand H3G” non sono associate ai pagamenti contestati.*

*Il Gestore si richiama ai propri scritti difensivi confermando come più volte avesse invitato la parte istante a fornire indicazioni più dettagliate in merito ai pagamenti contestati nel corso degli anni.*

*Preme tuttavia ribadire che parte istante avrebbe dovuto rivolgersi al proprio Provider (Issuer carta di credito) di riferimento, il quale avrebbe dovuto avviare il processo di verifica inerente agli accertamenti necessari a riguardo, prima ancora di presentare un’istanza di conciliazione e/o definizione. In aggiunta la contestazione avanzata risulta tardiva rispetto anche a quanto previsto dalle Condizioni generali di Contratto accettate e sottoscritte dalla*

*parte istante in merito all'eventuale indebita fatturazione. Tale situazione è stata più volte evidenziata negli scritti difensivi del Gestore.*

*Ad oggi non risulta pervenuta alla scrivente Società nessuna contestazione da parte di alcun Provider e, l'evidenza che, avendo l'istante presentato un reclamo e l'istanza di conciliazione ben oltre 6 anni dagli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento dei dati tecnici/amministrativi in ottemperanza al Codice della Privacy.*

*In merito all'erogazione dell'indennizzo di 300,00 per mancata risposta al reclamo, si allega relativa nota di credito e si conferma che il bonifico è stato effettuato con data valuta 13/10/2022 con n. CRO 110122285006xxxx”.*

## **5. Motivazione della decisione.**

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

*In primis, non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Wind Tre circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte dell'istante e l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno/rimborso, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha sporto reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e allegava (al reclamo e in istanza) evidenza degli addebiti mediante copia degli “estratto conto CartaSi”.*

Riguardo alla doglianza riferita agli addebiti disconosciuti si ritiene opportuno chiarire che gli unici importi non contestati all'istante sono quelli che, nella documentazione contabile offerta in prova, corrispondono al “contratto di telefonia mobile con H3G (oggi Wind Tre) per l'utenza n. 392974xxxx”, che prevedeva “come metodo di pagamento l'addebito mensile in conto corrente (canone pari ad € 13,85 mensili)”.

Si precisa che, in replica, l'istante ha puntualizzato, altresì, che gli addebiti non contestati risultano essere “quelli pari ad € 13,85 ed € 61,34, per il brand h3g e ad € 187,00 ed € 206,06 per il brand wind”.

Di converso gli importi contestati, addebitati nella medesima data e con la medesima “Descrizione”, di quelli ritenuti legittimi, sono i seguenti (somma pari ad euro 2.892,60):

- “07/03/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 232,63”;
- “04/05/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,21”;
- “05/04/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 214,24”;
- “06/06/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,53”;
- “05/07/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 231,23”;
- “03/08/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 245,41”;
- “04/09/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 229,33”;
- “05/10/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 1.307,02”.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra sull'addebito, lamentato come *sine titulo*, dei predetti addebiti non riconosciuti, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla contestazione degli addebiti su carta di credito, come sopra descritti nel dettaglio, di cui alle domande *sub i)* e *sub ii)*, parte istante ha lamentato il prelievo di somme non riconducibili ad alcun contratto in essere con Wind Tre.

Di contro l'operatore ha dedotto che la richiesta di rimborso non può essere accolta sostanzialmente a causa del ritardo, del quale è responsabile l'istante, con cui è stato costretto a verificare gli addebiti e all'assenza di alcuna "*contestazione da parte di alcun Provider*" di Carta di credito per i prelievi anomali.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto si evidenzia che tutti gli importi, contestati e non contestati, sono riconducibili ad una domiciliazione bancaria.

A titolo esemplificativo, si rileva che l'estratto conto del 15 Aprile 2016, riporta due addebiti, entrambi esattamente riferiti alla stessa data e con la stessa identica causale, ma dei quali solo il secondo è dovuto e legittimo:

*"07/03/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 232,63*

*07/03/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 13,85"*

Fatta tale precisazione, si evidenzia che, a fronte della contestazione dell'istante, l'operatore Wind Tre ha depositato le fatture relative a tutte le somme non contestate dall'utente, ma ha omesso di allegare l'eventuale fatturazione relativa agli importi contestati e registrati nell'estratto conto.

L'operatore, a sostegno della propria posizione, ha evidenziato, da un lato, che l'istante "*era titolare di altre utenze, non oggetto della presente doglianza, sia sotto il brand H3G che sotto il brand WIND (oggi entrambe sotto l'unico brand Wind Tre)*". Dall'altro lato ha dedotto che, "*solo dopo il 16/05/2022, (...) poteva finalmente effettuare le opportune verifiche, incrociando i dati forniti delle carte di credito con gli addebiti elencati nel formulario, riuscendo a risalire, essendo trascorsi ormai 6 anni dall'evento, unicamente ai seguenti addebiti*". Gli addebiti giustificati dall'operatore corrispondono "in toto" a quelli non contestati dall'istante, il quale nella replica conferma di riconoscere tali somme come dovute.

Ai fini di un chiarimento della *res controversa* è stata disposta una richiesta istruttoria integrativa per comprendere e chiarire l'asserzione dell'operatore circa il fatto che l'istante "*era titolare di altre utenze, non oggetto della presente doglianza, sia sotto il brand H3G*" e i documenti contabili contenenti gli importi contestati.

All'esito della richiesta istruttoria Wind Tre ha confermato "*che le ulteriori utenze intestate all'istante "sotto il brand H3G" non sono associate ai pagamenti contestati*".

Dunque, in via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20

gennaio 2010 n. 936), *“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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’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 o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.*

Nel caso di specie, l’utente ha contestato, e ribadito in replica, di aver chiesto contezza all’operatore circa gli addebiti riscontrati nella carta di credito.

Agli atti del procedimento risulta un reclamo formale del 9 novembre 2016. Inoltre risulta che, sempre in data 9 novembre 2016, in risposta alla segnalazione dell’istante, il Servizio Clienti di Wind Tre abbia comunicato genericamente che, *“a carico [dell’istante] non risulta[vano] pagamenti per un totale di 2.953,03”*. In pari data emerge l’invio, da parte dell’istante, di una email ad oggetto *“RE Comunicazione [#1012xxxx]”* corredata di allegati consistenti negli estratti conto relativi ai contestati pagamenti.

In merito all’assolvimento dei propri oneri informativi, l’operatore ha evidenziato la correttezza della gestione del cliente precisando di aver dovuto attendere che il legale del Sig. XXX indicasse i numeri delle carte di credito per poter effettuare le dovute verifiche, il che è avvenuto solo il 16 maggio 2022, *“ben 6 anni dopo”*, rendendo impossibile risalire a tutti gli addebiti contestati.

Tuttavia l’operatore non ha provato di aver risposto compiutamente alla e-mail dell’utente con allegati gli estratti conto. L’operatore ha avanzato a propria giustificazione la non completezza della documentazione ricevuta in allegato dall’utente con la sopracitata e-mail del 9 novembre 2016 e l’irreperibilità dello stesso ai tentativi di contatto per fornire le spiegazioni del caso. Sul punto ha dedotto, infatti, che *“[i]n data 09/11/2016 il cliente inoltrava una nuova PEC allegando estratti conti carta di credito. Veniva pertanto aperta la pratica n° 1710xxxx e il cliente contattato telefonicamente. Risultando lo stesso irreperibile, il cliente veniva informato tramite messaggio che, per verificare i pagamenti effettuati con la carta di credito, avrebbe dovuto inviare il numero della carta per esteso”*.

Ulteriormente l’operatore ha sottolineato l’esclusiva responsabilità del cliente, ribadendo *“che l’istante non ha mai inviato le informazioni richieste per consentire all’operatore di effettuare le opportune verifiche del caso e che, inoltre, la documentazione allegata dall’istante nell’unico fax inviato il 07/11/2016, non si evidenziava in modo alcuno, né il numero della Carta di Credito, né tantomeno il contratto, né le fatture e neanche neanche l’utenza interessata (si ricorda che l’istante aveva attive varie utenze fisse e mobili, sia sotto il brand H3G che il brand Wind), cui facessero riferimento gli addebiti contestati di euro 2.954,00, non consentendo alla convenuta di effettuare e completare le dovute verifiche nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di contratto e dalla Carta dei Servizio, ledendo così il proprio diritto alla difesa”*.

La società Wind Tre ha, altresì, evidenziato che il *“Servizio Clienti, nelle more del procedimento, provava a contattare il legale del cliente al numero 340647xxxx, per verificare se era possibile recuperare il numero completo della carta di credito, come richiesto dal reparto contabile già nel 2016. I Contatti avvenuti alle ore 17:10 del 15/04/2022, alle ore 13:10 del 16/04/2022 e alle ore 14:31 del 19/04/2022, non ricevevano alcuna risposta”*.

Preso atto che le tentate interlocuzioni con l’utente non rendono conto dell’informativa resa all’utente, deve essere anche notato che, a fronte della eccezione dell’operatore circa l’inerzia dell’istante che *“avrebbe dovuto rivolgersi al proprio Provider (Issuer carta di credito) di riferimento, [per] avviare il processo di verifica inerente agli accertamenti necessari a riguardo”*, la società Wind Tre non ha documentato di aver tempestivamente indirizzato il proprio cliente ad attivarsi con il Provider e a compiere le opportune verifiche con il proprio istituto bancario considerate dirimenti per la risoluzione del problema.

Sul punto richiama l’articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

In relazione alla sopracitata normativa, è da rilevare, in particolare, che la società Wind Tre non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare ed esaustiva gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato.

Al riguardo si ribadisce, sulla base di quanto sopra descritto, che l’operatore ha dichiarato di aver riscontrato una carenza nelle informazioni fornite dall’istante, ma non ha documentato né comunicato nel dettaglio gli esiti dei controlli di gestione e degli accertamenti contabili effettuati in merito agli addebiti tramite domiciliazione bancaria.

È da evidenziarsi che, avendo l’utente inviato gli estratti conto, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga silente, omettendo una circostanziata e dettagliata comunicazione circa le azioni da intraprendere per risolvere il problema di contabilizzazione, salvo

poi indicare *ex post*, in memoria, la carenza informativa che necessariamente doveva essere colmata tempestivamente.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta di rimborso alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*". È evidente che l'operatore avrebbe dovuto fornire esaustiva comunicazione circa gli addebiti in corso secondo i rapporti contrattuali fra le parti, in virtù di un criterio di trasparenza sotteso al rapporto stesso.

Pertanto, in accoglimento della doglianza dell'istante, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso delle somme seguenti:

- “07/03/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 232,63”;
- “04/05/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,21”;
- “05/04/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 214,24”;
- “06/06/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,53”;
- “05/07/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 231,23”;
- “03/08/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 245,41”;
- “04/09/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 229,33”;
- “05/10/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 1.307,02”.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iii*), volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, si rileva che è cessata materia del contendere, atteso che a seguito della richiesta istruttoria l'operatore ha già ristorato l'istante mediante l'accredito della somma di euro 300,00 (“Numero Nota di Credito 55220002xxxx Data Emissione Nota di Credito 19/09/2022”).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente dal Sig. XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) delle seguenti somme:

- “07/03/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 232,63”;
- “04/05/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,21”;
- “05/04/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 214,24”;
- “06/06/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 216,53”;
- “05/07/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 231,23”;
- “03/08/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 245,41”;
- “04/09/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 229,33”;
- “05/10/16 H3g Domic. Pagamento Utentrezzano Sul 1.307,02”.

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

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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