

DELIBERA N. 155/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/649579/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 ottobre 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 07/12/2023 acquisita con protocollo n. 0315161 del 07/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato fisso + mobile relativo all’utenza n. 055527xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quanto pattuito, l’attivazione di servizi non richiesti e la doppia fatturazione, nonché l’interruzione dei servizi voce ed internet e la mancata risposta ai reclami.

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

- il 21 aprile 2022 stipulava un nuovo contratto sulla numerazione 055234xxxx già attiva, il quale non doveva comportare variazioni di costi né l’acquisto di *modem*;
- nella medesima circostanza “*veniva attivato un nuovo profilo tariffario per il suo mobile n. 380325xxxx con l’aggiunta, non richiesta, di uno smartphone finanziato tramite xxx (come scoperto solo successivamente)*”, apparecchi mai ritirati;
- il 22 aprile 2022, accortasi della vendita rateale dello smartphone marca OPPO, recedeva dal contratto tramite apposito modulo dell’operatore;
- il 3 maggio 2022 inviava, tramite xxx, una pec per richiedere “*la risoluzione del contratto del 21/04/2022, ivi incluso quello relativo all’acquisto a rate di uno smartphone; la risoluzione, con effetto immediato ed in esenzione spese, della linea n. 055234xxxx; la volontà di mantenere attivo il contratto denominato Di Più Lite 5G attivato sulla linea n. 380325xxxx*”;
- a fronte della predetta richiesta, accettava la condizione di ricevere una nuova utenza fissa, attivando così la linea n. 055527xxxx in sostituzione della precedente;

- nonostante la disattivazione del numero 055234xxxx avvenuta il 1° maggio 2022, continuava a ricevere le bollette, con conseguente “fatturazione su entrambi i numeri”;
- il 15 agosto 2022 inviava all’operatore apposito modulo per evidenziare le precedenti richieste di disattivazione dell’utenza n. 055234xxxx, rispetto alla quale non era stato neppure ritirato il modem, e per richiedere il rimborso di quanto indebitamente pagato;
- in seguito al mancato pagamento di euro 358,76 per la linea n. 055234xxxx disdettata e cessata, subiva la sospensione della nuova utenza n. 055527xxxx, le cui bollette erano state regolarmente saldate;
- dopo numerose richieste di riattivazione tramite call-center, la predetta linea veniva riattivata in due occasioni, “con addebito di spesa di euro 11,59”;
- da inizio aprile 2023 subiva la definitiva disattivazione dell’utenza n. 055527xxxx.

In data 11 settembre 2023 l’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 e per un ammontare complessivo di euro 2579,88, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “il rimborso di quanto indebitamente corrisposto pari a € 151,88 per bollette effettivamente pagate sul n° 055 234xxxx”;
- ii) “lo storno di € 328,00 sulla maggior somma di € 358,78 bolletta del 21 ottobre 2022”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad Euro 300,00”;
- iv) “indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, pari ad Euro 5,00 al giorno, per un totale di Euro 400,00”;
- v) “indennizzi per interruzione dei servizi voce e banda larga, pari ad Euro 500,00”
- vi) “risarcimento del danno ulteriore, pari ad Euro 900,00”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 gennaio 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto.

In via preliminare, l’operatore ha eccepito la genericità e l’indeterminatezza delle domande avversarie quanto ai fatti oggetto della presente controversia, nonché l’improcedibilità limitatamente alla richiesta di risarcimento del danno e dei disagi.

Quanto al merito, l’operatore ha dichiarato che:

- il 21 maggio 2008 attivava l’utenza n. 055234xxxx in accesso VULA (centro fatturazione n. 20093xxxx)

- il 27 dicembre 2016 attivava l'utenza mobile n. 380325xxxx (Centro di fatturazione n. P112438xxxx) *“abbinata al Terminale OPPO A54S 128GB CRYSTAL BLACK OTECH, avente IMEI n. 86915605164xxxx, regolarmente attivato in data 22/04/2023, previa sottoscrizione dell'istante della Proposta di Adesione all'offerta tramite finanziamento xxx”*, linea disattivata il 18 settembre 2023 per *“Cessazione SIM Donor”*;
- in data 21 aprile 2022 procedeva alla sottoscrizione di nuovo contratto relativo all'utenza n. 055234xxxx per migrazione in Fibra VULA, la cui procedura si concludeva il 10 maggio 2022. Tale variazione di tecnologia comportava il ritiro immediato del modem presso il *Dealer*;
- il 23 aprile 2022 riceveva, tramite pec, la richiesta di cessazione dell'utenza n. 055234xxxx, in quanto l'istante *“chiedeva di mantenere l'ADSL dichiarando di non voler procedere con la migrazione e di aver rifiutato più volte il modem”*. A fronte di ciò, provvedeva ad informarlo della doppia possibilità di cessare la linea o di migrare verso altro OLO;
- il 5 maggio 2022 riceveva, tramite pec, un reclamo per le linee n. 055234xxxx e n. 380325xxxx, formulato da xxx per conto dell'utente, ma sprovvisto della procura/delega di quest'ultimo. A tale segnalazione ne seguiva un'altra del 12 maggio 2022, archiviata con la seguente nota *“reclamo respinto - case doppio”*. Parimenti, anche il reclamo del 31 maggio 2022 risultava sprovvisto della delega/procura dell'utente;
- il 13 maggio 2022 attivava la linea n. 055527xxxx (centro fatturazione n. 20093xxxx) *“in accesso Fibra FTTH con offerta tariffaria Super Fibra FTTH in abbinamento al modem acquistato con la formula della vendita a rate”*;
- il 16 agosto 2022 perveniva la richiesta di recesso per l'utenza n. 055234xxxx, cessata il 16 settembre 2022 informando l'istante *“circa l'impossibilità di ripristinare l'accesso ULL”*;
- in data 31 gennaio 2023 *“a fronte dell'inadempimento riguardante il centro di fatturazione n. 20093xxxx, veniva inoltrata all'utente una raccomandata digitale di Preavviso di sospensione e cessazione del servizio, regolarmente consegnata al mittente in data 01/02/2023”*;
- il 20 aprile 2023 riceveva un reclamo per la riattivazione della linea n. 055527xxxx, la quale *“risultava sospesa per morosità maturata sul Centro di fatturazione n. 20093xxxx”*, come comunicato all'utente. In particolare, dalle verifiche condotte, risultava che la fattura n. F221415xxxx era relativa alle rate del modem riconducibile alla linea fissa n. 055234xxxx, cessata il 16 settembre 2022 per disdetta volontaria;
- in data 28 giugno 2023 l'utenza n. 055527xxxx veniva disattivata per il persistere della morosità, con conseguente risoluzione del relativo contratto;
- rappresentava che *“nelle more del presente procedimento Wind Tre, in ottica conciliativa, ha riconosciuto all'utente, con procedura ordinaria, lo storno dei canoni e del costo per attività di cessazione servizio, pari ad euro 65,00, relativi*

all'utenza n. 055234xxxx oggetto di doglianza, mediante l'emissione della Nota di credito che verrà compensata sull'insoluto attuale: Fattura n. F220181xxxx per euro 60,70; Fattura n. F220491xxxx per euro 28,90; Fattura n. F220797xxxx per euro 28,90; Fattura n. F221109xxxx per euro 15,41; Fattura n. F221415xxxx per euro 65,00";

- precisava, inoltre, di aver riconosciuto *“a titolo puramente conciliativo, anche l'indennizzo di euro 100, previsto dalla Carta dei servizi per la mancata risposta al reclamo del 06/07/2023, tramite l'emissione di una Nota di credito del corrispondente importo che verrà compensato sull'insoluto attuale”;*
- evidenziava l'assenza di istanze GU5 per la riattivazione delle linee;
- allo stato, risultava un insoluto pari ad euro 614,22 e dovuto *“al mancato pagamento delle fatture emesse sul codice cliente n. 1181xxxx: euro 10,40 maturato sul Centro di fatturazione n. P1124387xxxx ed euro 603,82 maturato sul Centro di fatturazione n. 200931xxxx”;*

L'operatore ha concluso chiedendo, in rito, la dichiarazione di inammissibilità per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, il rigetto delle domande avversarie perché infondate in fatto ed in diritto.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- la nullità dei contratti prodotti dall'operatore, non essendo riconducibile all'istante la firma ivi apposta e non avendo quest'ultimo ricevuto la documentazione allegata agli stessi.

L'istante ha concluso riportandosi alle richieste formulate nell'istanza introduttiva del presente procedimento, con *“detrazione di quanto ricevuto nelle more tramite emissione di note di credito”.*

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, si osserva quanto segue:

- non è accoglibile l'eccezione sollevata dall'operatore relativamente *“alla genericità e all'indeterminatezza delle domande avversarie”*, poiché dalla documentazione prodotta, complessivamente considerata, è possibile ricostruire la vicenda fattuale oggetto della presente controversia;
- l'eccezione sollevata da Wind Tre limitatamente *“alla richiesta di risarcimento del danno e dei disagi”*, di cui alla domanda *sub vi)*, merita accoglimento, in quanto esula dalla competenza del CoReCom *ex art. 20 co. 4 e 5 del Regolamento (Delibera n. 194/23/CONS e ss. mm.)*;
- con riferimento alle domande *sub i) e ii)*, volte ad ottenere *“il rimborso di quanto indebitamente corrisposto pari a € 151,88 per bollette effettivamente*

pagate sul n° 055 234xxxx” e “lo storno di € 328,00 sulla maggior somma di € 358,78 bolletta del 21 ottobre 2022”, in un’ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, saranno valutate con riferimento a quanto indicato dall’istante nell’istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Prendendo, quindi, in esame le vicende descritte in istanza, il *thema decidendum* della presente disamina sarà incentrato sull’attivazione di servizi non richiesti e sulla sospensione dei servizi attivi sull’utenza n. 055527xxxx, nonché sulla fatturazione indebita e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull’attivazione di servizi non richiesti.

L’istante ha lamentato l’attivazione e la fatturazione per servizi non richiesti. Di contro, l’operatore ha prodotto i contratti firmati dall’istante per l’attivazione delle utenze e dei servizi oggetto della presente disamina.

La doglianza dell’istante non può essere accolta, per i motivi di seguito esposti.

Innanzitutto si rileva che l’istante ha più volte lamentato la veridicità della firma apposta sui contratti prodotti dall’operatore, in particolare quello avente ad oggetto il finanziamento con Findomestic.

A tal fine, si osserva 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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Sul punto si precisa che tali aspetti, meritevoli di tutela, sono riservati alla cognizione dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria ed in tale sfera devono correttamente essere accertati, alla luce di un criterio di competenza per materia. Pertanto, l’accertamento dello scrivente CoReCom può essere diretto unicamente a valutare la conformità della condotta dell’operatore alle disposizioni di cui al Regolamento ed ha carattere vincolato ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Pertanto, la richiesta *sub iv)*, relativamente “*all’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, pari ad Euro 5,00 al giorno, per un totale di Euro 400,00*”, non può trovare accoglimento.

Sulla sospensione illegittima.

L’istante ha lamentato la sospensione illegittima dell’utenza n. 055527xxxx, a fronte di un insoluto maturato sulla linea n. 055234xxxx disattiva dal 1° maggio 2022. Di

contro, l'operatore ha sostenuto la legittimità della sospensione per *“morosità maturata sul Centro di fatturazione n. 20093xxxx”*, specificando che *“risultava che la fattura n. F221415xxxx era relativa alle rate del modem riconducibile alla linea fissa n. 055234xxxx, cessata il 16 settembre 2022 per disdetta volontaria”* e che *“nelle more del presente procedimento Wind Tre, in ottica conciliativa, ha riconosciuto all'utente, con procedura ordinaria, lo storno dei canoni e del costo per attività di cessazione servizio, pari ad euro 65,00, relativi all'utenza n. 055234xxxx oggetto di doglianza, mediante l'emissione della Nota di credito che verrà compensata sull'insoluto attuale”*.

Le doglianze dell'istante possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss. mm. la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. In ogni caso, il citato articolo precisa che la sospensione può essere disposta solo per lo specifico servizio interessato dal mancato pagamento.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita non è possibile ricondurre l'ammontare dell'insoluto maturato dall'istante alla numerazione 055527xxxx, in quanto lo stesso operatore riferisce l'insoluto al centro di fatturazione n. 20093xxxx cui fa capo, oltre alla linea predetta, anche l'utenza n. 055234xxxx.

In particolare, nella lettera di preavviso di sospensione e cessazione del 31 gennaio 2023 è riportata la fattura n. F221415xxxx, emessa il 22 ottobre 2022 e di importo pari ad euro 358,78, rispetto alla quale non è possibile rinvenire l'utenza di riferimento né il codice cliente associato, posto che l'unico nesso certo è il centro di fatturazione n. 20093xxxx.

Ad abundantiam, nella propria memoria difensiva l'operatore afferma che *“dalle verifiche svolte nei sistemi del gestore emergeva che l'istante, in data 21/05/2008, sottoscriveva il contratto n. DWPRA081081xxxx, riconducibile alla linea fissa n. 055234xxxx, risolto il 16/09/2022 per disdetta volontaria esercitata dallo stesso, e che la fattura contestata n. F221415xxxx, riguardava le rate del modem”*.

Ne consegue che la sospensione disposta dall'operatore sull'utenza n. 055527xxxx non è conforme a quanto stabilito all'art. 5, co.1, del Regolamento e, dunque, non è legittima.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, co. 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, parametro da computarsi in misura aumentata di un terzo,

ossia euro 10,00, in quanto trattasi di banda ultra-larga, come disposto dall'art. 13, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, si individua quale *dies a quo* la data del 20 aprile 2023, data del reclamo per la sospensione del numero indicata dall'operatore, e quale *dies ad quem* il 28 giugno 2023, data di cessazione definitiva del contratto.

Con riferimento al calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si precisa che il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, espressamente richiamato dall'art. 13, co. 5, del Regolamento sugli Indennizzi, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, voce e connessione dati. Al riguardo occorre ricordare il principio, ormai consolidato nelle decisioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria.

Parimenti, per il calcolo del predetto indennizzo rileva, altresì, la mancata attivazione dell'istante per la risoluzione della problematica in tempi celeri, non avendo quest'ultimo richiesto alcun provvedimento temporaneo ed urgente per la pronta riattivazione della linea oggetto di doglianza.

Tale condotta non è conformata al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, secondo cui *“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”*.

L'Autorità ha più volte espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi/rimborsi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, all'applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul 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. (Del. n. 23/17/CIR).

La Corte di Cassazione a Sezioni Unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere

dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Ne discende che l'istante, per i 69 giorni di sospensione dell'utenza n. 055527xxxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 690,00 (seicentonovanta/00), computato secondo il parametro omnicomprensivo di euro 10,00 *pro die*, al netto delle note di credito già corrisposte.

Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 055527xxxx dal 20 aprile 2023 fino al 28 giugno 2023. Wind Tre è altresì tenuta al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla fatturazione indebita.

L'istante ha lamentato l'indebita fatturazione dell'utenza n. 055234xxxx successivamente alla cessazione della stessa, avvenuta in data 1° maggio 2022. Di contro, l'operatore ha precisato che la disattivazione della predetta linea è intercorsa il 16 settembre 2022, a fronte della relativa richiesta dell'istante del 16 agosto 2022.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, *ex art. 1335 Codice civile*, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *“tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al

rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sul punto, si rileva la presenza del reclamo via pec del 3 maggio 2022, con il quale l'istante manifestava la volontà di *“recedere e cessare con effetto immediato, in esenzione spese, la linea 055234xxxx”*. A tal proposito, l'operatore ha dichiarato, nella propria memoria difensiva, di aver ricevuto tale reclamo il 5 maggio 2022 e di aver risposto negativamente allo stesso perché sprovvisto di procura e documento dell'utente.

Ciò posto, attesa la regolarità del reclamo in quanto controfirmato dallo stesso istante e presa a riferimento la data nella quale l'operatore conferma di aver ricevuto il reclamo, il contratto deve ritenersi risolto decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 055234xxxx emessa successivamente al 5 giugno 2022, data in cui il contratto è da intendersi cessato. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami.

Con la domanda *sub iii)*, l'istante ha chiesto un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Di contro, l'operatore ha riferito di aver risposto a tutte le segnalazioni pervenute.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Si richiama, anzitutto, il combinato disposto dell'art. 8 co. 4 e dell'art. 11 co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

È opportuno precisare che, dagli atti del procedimento risultano due reclami via pec, entrambi controfirmati dall'istante. Con il primo, datato 3 maggio 2022, l'istante lamenta l'attivazione di servizi non richiesti e manifesta la volontà di cessare la linea n. 055234xxxx. Con il secondo, datato 5 luglio 2023, l'istante lamenta la doppia fatturazione sulla predetta linea, già disattiva, e chiede lo storno/rimborso di quanto indebitamente pagato.

Nel caso di specie, la risposta fornita dall'operatore al primo reclamo non risulta adeguatamente motivata, in quanto non vi è necessità di apposita procura se la segnalazione è controfirmata anche dallo stesso istante. Quanto al secondo reclamo, Wind Tre ha ammesso la mancata risposta specificando, nella propria memoria difensiva, di aver già riconosciuto *“a titolo puramente conciliativo, anche l'indennizzo di euro 100, previsto dalla Carta dei servizi per la mancata risposta al reclamo del 06/07/2023, tramite l'emissione di una Nota di credito del corrispondente importo che verrà compensato sull'insoluto attuale”*.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12 co. 1 del Regolamento sugli 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”, in combinato disposto con il successivo co. 2, ad avviso del quale “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 20 giugno 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 3 maggio 2022 (ricevuto dall’operatore in data 5 maggio 2022) e il *dies ad quem* nella data del 11 settembre 2023, quale data dell’udienza conciliazione.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXX nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo di euro 690,00, (seicentonovanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo d’indennizzo per sospensione amministrativa dell’utenza n. 055527xxxx, al netto di eventuali note di credito già emesse.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato nel periodo dal 20 aprile 2023 sino al 28 giugno 2023 in relazione all’utenza n. 055527xxxx. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.
4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della fatturazione riferita all'utenza n. 055234xxxx emessa successivamente al 5 giugno 2022, data in cui il relativo è da intendersi cessato. L'operatore è tenuto, inoltre, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

5. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, al netto di eventuali note di credito già emesse.

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, 8 ottobre 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.)