

DELIBERA N. 156/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/642564/2023)**

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 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 06/11/2023 acquisita con protocollo n. 0284537 del 06/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto affari Fisso + mobile relativo all’utenza n. 058392xxxx ed al contratto n. 2023Y6VWxxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta disservizi sulla linea fissa e su quelle mobili, nonché l’addebito di costi di disattivazione e la mancata risposta ai reclami.

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

- il 14 giugno 2023 sottoscriveva il contratto n. 2023Y6VWxxxx “*avente ad oggetto il passaggio delle linee mobili e fisse*”;
- il 22 giugno 2023 inoltrava il primo reclamo via pec, nel quale segnalava che “*i titolari delle sim n. 347 358xxxx, n. 392 504xxxx, n. 342 184xxxx e n. 349 285xxxx hanno riscontrato da subito grossi problemi di funzionalità nelle zone di xxx, xxx e xxx*”;
- il 17 luglio 2023, sempre tramite pec, informava l’operatore del malfunzionamento della linea fissa oggetto del citato contratto e dell’intervento del tecnico per la sostituzione del *router*;
- ancora, il 1° agosto 2023 e il 4 agosto 2023 presentava tramite pec due reclami per segnalare il malfunzionamento generale sia delle linee mobili, anche in zone diverse da quelle evidenziate con la pec del 22 giugno 2023, che dell’utenza fissa;
- in data 8 agosto 2023, sempre tramite pec, segnalava all’operatore che, nonostante l’intervento del tecnico per la sostituzione del “*cordless non funzionante*”, i problemi alle utenze continuavano a persistere;
- il 18 agosto 2023, a causa dei disservizi segnalati e non risolti, inviava tramite pec una richiesta di cessazione del contratto per le utenze n. 347 358xxxx, n. 392 504xxxx, n. 342 184xxxx e n. 349 478xxxx;



- a causa delle stesse problematiche emerse anche in relazione alla parte fissa, *“la XXX (decideva) di rientrare subito in Vodafone Italia spa”*;
- riteneva di non dover pagare alcun costo per la disattivazione, considerati i *“numerosi ed immediati disservizi”*.

In data 6 novembre 2023, la società 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, la società istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“lo storno dell'intera posizione debitoria maturata”;*
- ii) *“indennizzo economico di Euro 1000,00 per quanto accaduto e per la assoluta mancanza di risposta ai reclami inviati al momento dell'attivazione”;*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 20 dicembre 2023 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato preliminarmente l’improcedibilità dell’istanza *“per la genericità e l’indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati”*.

Quanto al merito, l'operatore ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, dichiarando quanto segue:

- il 14 giugno 2023 veniva sottoscritto il contratto n. 159658192xxxx per l'attivazione delle utenze n. 058392xxxx, n. 058392xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 392504xxxx, n. 342184xxxx, n. 347358xxxx e n. 349478xxxx;

- il 5 luglio 2023 *"l'istante contattava il Servizio Clienti di Wind Tre per segnalare un disservizio tecnico relativo alle SIM: n. 342184xxxx; n. 347358xxxx; n. 392504xxxx; n. 349478xxxx. L'ente preposto, a seguito delle opportune verifiche, rilevava un disservizio di area rete, identificato con il n. wtt IA117xxxx, regolarmente chiuso in data 08/07/2023"*;

- il 17 luglio 2023 riceveva un altro reclamo per un disservizio tecnico all'utenza fissa, risolto nella medesima data con la seguente motivazione: *"cambio router con dlink 6xxx con router aethra BGxxxx(AE7081904550323400xxxx) in seguito al cambio router effettuate prove IN OUT a livello di fonìa senza riscontrare anomalie, verificata navigazione test ok"*;

- ancora, il 31 luglio 2023, dopo essere stato contattato telefonicamente dall'istante per disservizi sugli apparecchi telefonici, provvedeva alla sostituzione degli stessi;

- il 10 agosto 2023 risolveva il reclamo pervenuto il 7 agosto 2023, effettuando le modifiche richieste dall'istante e verificando il corretto funzionamento;
- sempre il 10 agosto 2023, a causa di un'anomalia riscontrata dall'utente, riceveva la richiesta per la verifica sulla numerazione fissa, che si concludeva con *"Effettuate verifiche senza riscontrare il problema. Se necessario prenderemo i tracciamenti in caso di nuova occorrenza dell'anomalia. al momento si segnala che gli verrà consegnato altro switch da 8 porte per posare 2 cordless - così da effettuare nuove prove tra gli interni - al momento autoripristinato si chiude INC"*;
- il 17 agosto 2023, le sim n. 342184xxxx e n. 392504xxxx venivano cessate a seguito del passaggio ad altro operatore, cui seguiva, il 21 agosto 2023, la disattivazione delle altre utenze mobili, n. 347358xxxx e n. 349478xxxx, sempre per passaggio ad altro operatore;
- il 16 ottobre 2023, successivamente alla presentazione dell'istanza di conciliazione *"le utenze fisse n. 058392xxxx e n. 058392xxxx, riconducibili al servizio fisso NGA.w5062xxxx, migravano in NP ad altro operatore"*;
- quanto ai reclami inviati dall'istante tramite pec all'agenzia xxx, precisava che *"non è prevista risposta scritta, non essendo un indirizzo di Posta Elettronica riconducibile al Servizio Clienti Wind Tre"*;
- specificava che *"risultano tuttora attive nei sistemi del gestore, nonché intestate alla società XXX, le seguenti n. 19 utenze, che, allo stato, non risultano migrati: n. 058392xxxx, n. 058392xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx, n. 058308xxxx"*;
- sosteneva la legittimità dei costi di disattivazione *"riconducibili ai prodotti sia fissi che mobili"* e affermava che *"parte istante, infine, non può dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati"*;
- l'insoluto maturato dall'istante, dovuto al mancato pagamento delle fatture n. 2023F00155xxxx e n. 2023F00125xxxx, ammontava ad euro 1.925,93.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha precisato quanto segue:

- i disservizi persistevano nonostante gli interventi dei tecnici;

- a prescindere dal diverso indirizzo cui erano state spedite le pec di reclamo, lo stesso operatore nella propria memoria difensiva affermava di aver ricevuto varie segnalazioni dall'istante e di essersi prontamente attivato per la loro risoluzione;
- *“l'operatore è ed era consapevole che le linee mobili non avrebbero mai garantito qualità adeguate di segnale e l'infrastruttura fissa non sarebbe mai stata performante (circostanze che sono state confermate dai tecnici intervenuti sul posto)”*, ma tali circostanze non erano state rese note al momento della sottoscrizione del contratto.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e riportandosi alle conclusioni rassegnate.

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 respinge l'eccezione dell'operatore in merito alla genericità ed indeterminatezza dei fatti contestati, in quanto dalla documentazione presente agli atti, complessivamente considerata, è possibile procedere ad una ricostruzione chiara e precisa della vicenda oggetto di doglianza;
- si rappresenta che entrambe le domande di parte istante, a prescindere dalla loro formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, saranno interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e ricondotte all'oggetto della presente disamina.

La presente disamina s'incentra, dunque, sull'erogazione discontinua dei servizi sulle sim mobili e sull'utenza fissa, sull'addebito dei costi di disattivazione e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull'erogazione irregolare dei servizi sulle sim mobili e sull'utenza fissa.

La società istante lamenta di aver subito disservizi fin dalla stipulazione del contratto n. 2023Y6VWxxxx e di averli segnalati all'operatore tramite pec. Di contro, Wind Tre eccepisce di aver prontamente risolto le inefficienze tecniche evidenziate da controparte e di non aver ricevuto le pec prodotte dall'istante, in quanto indirizzate ad un contatto non riconducibile al servizio clienti di Wind Tre.

La doglianza della società istante può essere parzialmente accolta, nei termini di seguito esposti.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., ex multis, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, a meno

che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all’eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l’utente non può pienamente godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l’operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l’utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio emerge che la società istante ha inoltrato, via pec, plurimi reclami, datati 22 giugno, 17 luglio, 1° agosto, 4 agosto e 8 agosto 2023 e corredati di ricevuta di avvenuta consegna, per segnalare i disservizi occorsi sulle utenze fisse e mobili, sino a chiedere la disdetta per queste ultime (n. 347 358xxxx, n. 392 504xxxx, n. 342 184xxxx e n. 349 478xxxx) il 18 agosto 2023.

Di contro, l’operatore ha evidenziato di aver ricevuto reclami dall’istante per disservizi tecnici nelle date del 5 luglio 2023 (risolto in data 8 luglio 2023), 17 luglio (risolto nella medesima data), 31 luglio (risolto in pari data), 7 agosto (risolto il 10 agosto 2023) e 10 agosto 2023 (risolto nella medesima giornata). Al riguardo, l’operatore ha sostenuto di non aver ricevuto i sopra citati reclami allegati dall’istante, in quanto indirizzati ad un contatto non riconducibile al proprio servizio clienti, eccetto la segnalazione del 17 luglio 2023.

A ben vedere, tuttavia, le pec sono state inoltrate dall’istante all’indirizzo della società Rewind, partner commerciale di Wind Tre Business, e al rivenditore autorizzato tramite il quale era stato stipulato il contratto *de quo*. Inoltre, lo stesso operatore ha evidenziato che anche la segnalazione del 17 luglio 2023 era stata inviata via *“PEC all’agenzia “xxx””* ed era stata *“tempestivamente inoltrata al Personal manager”* e *“chiusa, in pari data”*. Pertanto si deve ritenere priva di pregio l’argomentazione dell’operatore atteso che, così come era stata inoltrata tale segnalazione, potevano essere state inoltrate anche le ulteriori contestazioni inviate alla medesima agenzia.

Di conseguenza, applicando il generale principio dell’onere della prova di cui all’art. 2697 c.c., si deve ritenere che l’istante, con le plurime segnalazioni inviate, ha assolto all’onere di fornire la prova del diritto vantato.

Diversamente, si rileva che l’operatore non ha assolto l’onere probatorio posto a suo carico, in quanto non ha fornito evidenza della risoluzione delle problematiche lamentate dall’istante sia in relazione all’utenza mobile che a quella fissa.

Ne consegue che, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità di Wind Tre, si ritiene, ai sensi dell’art. 1218 c.c., che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai malfunzionamenti parziali subiti dall’istante e che a quest’ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l’art. 6, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio (...), gli*

operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”, in combinato disposto con l’art. 13 comma 3 del citato Regolamento, che prevede l’aumento del doppio per la natura business delle utenze.

Tutto ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l’indennizzo per il malfunzionamento delle utenze mobili, si individua il *dies a quo* nel 5 luglio 2023, data del primo reclamo asseritamente gestito dall’operatore che ha rilevato “*un disservizio di area rete*”. Al riguardo si precisa che nel precedente reclamo del 22 giugno 2023 l’istante ha lamentato problematiche di copertura della rete mobile in alcune zone di utilizzo. A tal proposito, secondo l’orientamento espresso anche dall’Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

Sul punto, in riferimento al reclamo del 5 luglio 2023, l’operatore ha dedotto di averlo “*regolarmente chiuso in data 08/07/2023*”. Tuttavia, non risulta che Wind Tre abbia fornito evidenza della regolare ripresa del funzionamento del servizio mediante produzione dei tabulati del traffico. Si precisa inoltre che l’istante ha ribadito il malfunzionamento generale delle linee mobili anche nel successivo reclamo del 1° agosto 2023, in relazione al quale l’operatore non ha dedotto alcunché.

Per quanto concerne il *dies a quem*, lo stesso si individua nel 21 agosto 2023 data di ultima cessazione delle sim oggetto di doglianza.

Al riguardo si richiama l’art. 13, comma 5, del Regolamento sugli Indennizzi il quale prevede che “*In caso di titolarità di più utenze, l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*”.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo di euro 282,00 (duecentottantadue/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 47 giorni di erogazione discontinua del servizio sulle sim mobili.

Per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l’indennizzo per il malfunzionamento dell’utenza fissa, si individua il *dies a quo* nel 1° agosto 2023, data del primo reclamo non gestito dall’operatore. Infatti, dalle memorie di quest’ultimo non è possibile evincere nessun specifico e puntuale riferimento alla gestione di tale reclamo. Si precisa che la precedente missiva inviata dall’istante il 17 luglio 2023 non può

qualificarsi come reclamo secondo la definizione di cui all'articolo 1, lett. d) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in quanto non ha ad oggetto la segnalazione di un disservizio o una questione attinente alla prestazione erogata, ma un'informazione circa la risoluzione di una precedente segnalazione con riserva di valutarne l'efficacia.

Sul punto, occorre inoltre evidenziare che l'istante, nei successivi reclami del 4 e dell'8 agosto 2023, ha continuato a segnalare ulteriori malfunzionamenti della linea fissa e a richiedere gli opportuni interventi. In relazione a tali reclami si rileva che dalle memorie dell'operatore non risulta possibile ricostruire lo specifico riferimento alla relativa gestione. Al riguardo, si rappresenta altresì che le deduzioni dell'operatore circa la corretta e tempestiva gestione dei reclami ricevuti il 7 e il 10 agosto 2023 e aventi ad oggetto segnalazioni tecniche del cliente, risultano sguarnite di evidenza probatoria. Infatti, le schermate estratte dai propri sistemi interni allegate dall'operatore a sostegno della propria posizione, peraltro illeggibili, non hanno di per sé valore probatorio, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di atti di parte, non accompagnati da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità.

Per quanto concerne il *dies a quem*, lo stesso si individua nel 16 ottobre 2023 data di cessazione dell'utenza fissa.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 456,00 (quattrocentocinquantesi/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 76 giorni di erogazione discontinua del servizio sull'utenza fissa.

Viceversa, non può essere disposto lo storno della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale dei servizi sulle sim mobili e sull'utenza fissa, in quanto l'istante ha comunque usufruito di tali servizi, sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante lamenta l'addebito di costi di disattivazione nella fattura n. 2023F00155xxxx del 21 ottobre 2023 riferita al periodo 1° agosto 2023 - 30 settembre 2023. Di contro, l'operatore ne sostiene la legittimità in quanto conformi alle Condizioni generali di contratto e a tutti gli Allegati approvati dall'istante in sede di stipula contrattuale.

La doglianza della società istante può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Si richiama il capoverso VIII n. 34 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione) il quale prevede che *“le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea”*.

Nel caso di specie, la società istante ha contestato l'applicazione di costi per la disattivazione delle sim e ha allegato la fattura di riferimento. Di contro l'operatore ha dedotto che la fatturazione di tali costi è conforme alle Condizioni generali di contratto e

a tutti gli Allegati approvati dall'istante in sede di stipula contrattuale e, a supporto della propria posizione, ha allegato tutta la documentazione contrattuale.

Sul punto, dalla lettura della proposta contrattuale allegata dall'operatore emerge che è stata approvata secondo i termini e le condizioni indicati nella stessa e negli Allegati, fra i quali sono comprese le Condizioni Generali di Contratto e la Proposta Tecnico – Economica, che il cliente *“dichiara di conoscere e di accettare”*.

Orbene, nella proposta di contratto risulta solamente un'indicazione generica in merito al contributo di attivazione: *“diviso in 2: una quota iniziale da pagare subito, la restante non addebitata con SIM/Offerta attiva per tutta la durata contrattuale (24 mesi); in caso di recesso anticipato ne verrà addebitata la quota parte, proporzionalmente al tempo rimanente (valore corrispondente ai mesi di mancata permanenza)”*.

Inoltre, in calce alla proposta contrattuale sottoscritta dal cliente sono presenti le Condizioni Generali di Contratto nelle quali non è presente nessun riferimento ai costi per la disattivazione delle sim in caso di recesso anticipato.

L'unico riferimento sufficientemente preciso in merito ai costi in questione è presente nella *“Proposta Tecnico – Economica”*, che, in merito al *“Contributo attivazione”*, prevede che il piano sottoscritto dall'istante (Super Unlimited e Super Unlimited Plus) *“ha un costo di attivazione di 90 euro per SIM; il Cliente potrà scegliere, al momento dell'attivazione, se pagare i 90 euro in un'unica soluzione oppure versare una quota di 10 euro (invece di 90 euro); i restanti 80 euro non verranno addebitati con SIM/Offerta attiva per tutta la durata contrattuale prevista (24 mesi). In caso di recesso anticipato prima di 24 mesi verrà addebitata la quota parte del valore dei restanti 80 euro, proporzionalmente al tempo rimanente (valore corrispondente ai mesi di mancata permanenza)”*. Al riguardo, occorre rilevare che l'operatore non ha fornito evidenza dell'approvazione da parte del cliente della Proposta Tecnico- Economica atteso che dalla documentazione in atti non risulta che la stessa sia stata allegata alla proposta contrattuale sottoscritta. Inoltre, non può considerarsi rilevante ai fini probatori il generico riferimento alla conoscenza e accettazione degli Allegati contenuto nella proposta di contratto.

Parimenti, per quanto attiene ai costi di recesso applicati per l'opzione *“Giga Mondo - Roaming Pass”* su due sim, l'unico riferimento si ricava dal medesimo allegato *“Proposta Tecnico – Economica”* nella quale è stabilito che *“l'Opzione Roaming Pass prevede una durata minima di 12 mesi, con rinnovo automatico per ulteriori 12 mesi, che decorre dalla data della sua attivazione. Il recesso dall'opzione prima della scadenza della durata minima di 12 mesi comporterà il pagamento di un importo di 60 € (iva esclusa) a titolo di rimborso della promozione applicata”*.

Infine, l'operatore non ha dimostrato che gli importi addebitati a seguito di recesso sono commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda per la disattivazione dei servizi, come prescritto dalla normativa regolamentare in materia, in particolare dal capoverso IV n. 13, della Delibera Agcom n. 487/18/CONS che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *“commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”*.

Per tutto quanto sopra deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa della società istante mediante lo storno/rimborso della somma di euro 724,04 (settecentoventiquattro/04) comprensiva dei contributi di attivazione per le sim n. 392504xxxx, n. 349478xxxx, n. 347358xxxx e n. 342184xxxx e per il Roaming Pass SIM, conteggiati nella fattura n. 2023F00155xxxx del 21 ottobre 2023. L'operatore Wind Tre è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La società istante lamenta la mancata risposta ai reclami, inviati tramite pec corredate di ricevuta di avvenuta consegna. Di contro, l'operatore evidenzia che le sopraccitate pec sono indirizzate alla società Rewind e non ad un indirizzo riconducibile al servizio clienti Wind Tre.

La doglianza della società istante non può trovare accoglimento, in quanto l'assenza di risposta ai reclami è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per discontinua erogazione dei servizi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

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 (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma complessiva di euro 738,00 (settecentotrentotto/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione dei servizi sulle sim mobili e sull'utenza fissa.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) della somma di euro 724,04 (settecentoventiquattro/04) comprensiva dei contributi di attivazione per le sim n. 392504xxxx, n. 349478xxxx, n. 347358xxxx e n. 342184xxxx e per il Roaming Pass SIM, conteggiati nella fattura n. 2023F00155xxxx del 21 ottobre 2023. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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.)