

**DELIBERA N. 181/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)**

**(GU14/706108/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 17 dicembre 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 01/10/2024 acquisita con protocollo n. 0256139 del 01/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità Wind Tre, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta.

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

- *“con riferimento al codice cliente P112474xxxx, nonostante sia stata inviata disdetta in data 25/07/2023 in quanto le linee non hanno mai funzionato, sono continuate a pervenire fatture”.*
- *Inviava PEC del 3 aprile 2024 tramite il legale di fiducia con la quale formulava reclamo scritto “per significare che in riferimento al cod. cliente PL12474xxxx (Centro di fatturazione P112474xxxx) nonostante sia stata inviata la disdetta in data 25/7/2023, in quanto le linee non hanno mai funzionato, sono continuate a pervenire Vostre fatture di spesa che dovranno essere annullate. Si chiede, quindi, l’annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto”.*

In data 30 settembre 2024 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, quantificando la sua richiesta in euro 700,00, ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”;*
- ii) *“indennizzo per malfunzionamento linee”;*

iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

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

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito (*OMISSIS*):

- *“l'inammissibilità del presente procedimento per l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Si ricorda che, secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.
- Nel merito, l'operatore dopo avere precisato di *“aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante”*, ha dedotto che *“la richiesta di disattivazione perveniva solamente per la linea n. 058308xxxx e, nonostante il gestore avesse provveduto a disattivare in ritardo sui propri sistemi la suddetta utenza, si dà atto di aver già provveduto a stornare i canoni non dovuti relativamente alla tardiva disattivazione della suddetta linea che si completava in data 12/10/2023”*.
- Al riguardo, Wind Tre *“accertata la tardiva disattivazione della linea oggetto di doglianza, provvedeva a ricalcolare la fatturazione mediante emissione delle note di credito n. 55230010xxxx (All. 2) e n. 55230010xxxx (All. 3) a storno delle fatture n. F232462xxxx del 22/08/2024 (All. 4) e n. F232702xxxx del 22/09/2023 (All. 5)”*.
- *“Della suddetta gestione veniva fornito riscontro al signor xxx in qualità di rappresentante della società istante, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta: (omissis).*
- *“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. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore anche in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo avendo la convenuta non solo risposto nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni generali di Contratto, ma avendo anche dato seguito per “facta concludentia”, procedendo alla disattivazione dell'utenza e al ricalcolo di quanto addebitato. Si precisa anche come consolidato orientamento AGCOM stabilisce che “l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti*

*dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT). E ancora "(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi" (sul tema vedasi Delibera AGCom n. 12/22/CIR)".*

- *L'operatore ha poi precisato di avere "diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario. Se ne conferma pertanto la legittimità della fatturazione emessa nonché della fattura n. F233350xxxx del 22/11/2023 (All. 6) relativamente alle rate modem e rate antenna emessa in conformità a quanto disposto dall'art. 15.2 delle Condizioni generali di Contratto (All. 7) - Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi: "(...) Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni). WINDTRE potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto (anche limitatamente ad un solo Servizio), dandone comunicazione scritta al Cliente ad uno dei recapiti indicati dal Cliente nella Proposta o all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente, con un preavviso di almeno 30 giorni (...)". Sul tema, il gestore, specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quibus, 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".*
- *Con riferimento alla domanda dell'istante d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, Wind Tre ha dedotto che "la richiesta è totalmente destituita di fondamento anche perché l'unica PEC è stata correttamente riscontrata nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto e non meritevole di indennizzo".*
- *In ultimo, l'operatore ha concluso per il rigetto delle richieste dell'istante.*

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

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che (OMISSIS):

- *"l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.04.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom*

*Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente, come nel caso di specie”.*

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

In via preliminare:

- si rileva che è stata disposta richiesta istruttoria alle parti volta a chiedere la produzione della disdetta del 25 luglio 2023 e a conoscere le utenze afferenti al codice cliente P112474xxxx, all'esito della quale è risultato che le utenze afferenti al menzionato codice cliente sono le seguenti: n. 340607xxxx, n. 324621xxxx e n. 058308xxxx. Inoltre è stata prodotta da entrambe le parti la disdetta relativa all'utenza 058308xxxx inviata a mezzo pec e ricevuta dall'operatore in data 25 luglio 2023.
- Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto al richiesta di “*storno insoluto*”, si osserva che, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo 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, sarà valutata 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. Quindi, la presente disamina avrà ad oggetto la fatturazione successiva all'efficacia della disdetta.

Nel merito.

##### Sulla fatturazione successiva alla disdetta

L'istante, “*con riferimento al codice cliente P112474xxxx*”, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta, laddove l'operatore eccepisce che “*la richiesta di disattivazione perveniva solamente per la linea n. 058308xxxx e, nonostante il gestore avesse provveduto a disattivare in ritardo sui propri sistemi la suddetta utenza, si dà atto di aver già provveduto a stornare i canoni non dovuti relativamente alla tardiva disattivazione della suddetta linea che si completava in data 12/10/2023*”.

La doglianza dell'istante è parzialmente meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto con riferimento alle utenze n. 340607xxxx e n. 324621xxxx non risulta alcuna documentazione attestante la volontà dell'istante di dare disdetta/recesso dal contratto con l'operatore Wind Tre; quindi la richiesta di storno dell'insoluto così come specificata in premessa, per dette utenze non può trovare accoglimento e parte della domanda *sub i)* relativa alle utenze mobili pertanto è rigettata.

Diversamente, agli atti risulta che l'istante ha effettuato richiesta di disdetta per l'utenza n. 058308xxxx.

Al riguardo, l'operatore ha dichiarato di aver provveduto alla disattivazione della medesima in ritardo rispetto alla normativa di settore e di avere provveduto a *“ricalcolare la fatturazione mediante emissione delle note di credito n. 55230010xxxx (All. 2) e n. 55230010xxxx (All. 3) a storno delle fatture n. F232462xxxx del 22/08/2024 (All. 4) e n. F232702xxxx del 22/09/2023 (All. 5)”*. I suddetti documenti riportano la data del 13 ottobre 2023.

Dall'esame delle fatture in atti relative alla numerazione 058308xxxx si individuano le seguenti voci di addebito: abbonamento Super Internet Professional, rata modem, rata antenna, contributo (rateizzato) di attivazione.

Sempre dagli atti, inoltre, è risultato che l'istante al momento della conclusione del contratto ha accettato l'offerta *“Super Internet Professional”* con *“Antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico”* ed ha chiesto, in caso di recesso anticipato, che per l'importo residuo ancora dovuto per apparati, fosse mantenuta la rateizzazione.

Con riferimento alla disdetta contrattuale, sovviene l'art. 1335 Codice civile, che dispone che questa 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'articolo 1, comma 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”*. 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 dalla predetta 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.

Occorre poi richiamare la Delibera Agcom n. 487/18/CONS con cui sono state emanate le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*, che hanno dettato disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore, senza vincoli temporali e senza ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi degli operatori. Le Linee guida prevedono specifiche tutele per coloro che vogliono recedere o trasferire le utenze, legittimando solo alcune spese di recesso e vietando d'imputare all'utente spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, la disciplina delle spese di recesso ha ricompreso come legittime diverse categorie di costi che l'operatore si riserva di addebitare all'utenza al momento in cui questa recede dal contratto. In particolare, le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti;

c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.

Alla luce della normativa sopra citata devono altresì ritenersi legittimi i costi addebitati a titolo di rate residue relative a contributo di attivazione e ai prodotti offerti insieme al servizio principale, successivi all'efficacia della disdetta dell'utenza 058308xxxx seppure per questi l'utente potrà scegliere di continuare il pagamento rateale degli stessi sino alla scadenza delle rate.

Al riguardo infatti giova qui richiamare la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, ed in particolare il capoverso VII, n. 29, nella parte in cui dispone che *“gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto”* e il capoverso VII, n. 30 che dispone che detto principio *“dovrebbe applicarsi indipendentemente dall'oggetto della rateizzazione”*.

Peraltro il contratto, allegato agli atti, prevede espressamente che in caso di recesso dall'offerta sia mantenuta attiva la rateizzazione degli apparati e del contributo di attivazione fino alla scadenza prevista.

Per quanto concerne l'addebito delle rate residue del modem, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della Delibera n. 348/18/CONS, recante *“Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120”* che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali, nonché in base all'art. 98- septies decies del Dlgs 207/21, in caso di recesso anticipato gli utenti che hanno incluso nell'offerta un modem dell'operatore con pagamento rateale hanno la possibilità di restituire l'apparato in alternativa al pagamento delle rate residue. Dato che l'istante non ha dato prova dell'avvenuta restituzione del modem, dette somme sono legittime, fermo restando la facoltà sopra indicata di scegliere se pagarle in un'unica soluzione o continuare la rateizzazione del residuo.

Ciò posto relativamente alla numerazione 058308xxxx deve evidenziarsi che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la PEC di disdetta in data 25 luglio 2023, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 24 agosto 2023, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Quindi, la parte istante, ha diritto, tenendo conto delle note di credito emesse, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa relativa alla numerazione 058308xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati a titolo di abbonamento successivamente al 24 agosto 2023 (data di efficacia del recesso) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al mantenimento del pagamento rateale dei prodotti e servizi acquistati e al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sul malfunzionamento delle utenze.

L'istante chiede l'indennizzo per malfunzionamento delle utenze.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Nel merito si precisa che l'istanza è scarna, non circostanziata attesa la sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Infatti, l'utente, tramite il legale di fiducia, con PEC del 3 aprile 2024 comunicava che *"in riferimento al cod. cliente PL12474xxxx (...) le linee non hanno mai funzionato"*.

È da osservarsi che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Inoltre, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo che, nel caso di specie è successivo alla cessazione del contratto.

La domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

#### Sul reclamo.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo laddove l'operatore ha sostenuto di avervi dato seguito per *facta concludentia*.

La doglianza è fondata per i motivi che seguono.

La parte istante a sostegno della propria richiesta ha allegato un reclamo formulato tramite il legale di fiducia con comunicazione a mezzo pec del 3 aprile 2024, nella quale testualmente ha contestato *"che in riferimento al cod. cliente P112474xxxx (Centro di fatturazione Pi 12474xxxx), nonostante sia stata inviata la disdetta in data 25/7/2023, in quanto le linee non hanno mai funzionato, sono continuate a pervenire Vostre fatture di spesa che dovranno essere annullate. Si chiede, quindi, l'annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto"*.

Di contro l'operatore ha eccepito *“che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore anche in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo avendo la convenuta non solo risposto nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni generali di Contratto, ma avendo anche dato seguito per “facta concludentia”, procedendo alla disattivazione dell'utenza e al ricalcolo di quanto addebitato”*. L'operatore ha inoltre dedotto di aver dato conto di quanto effettuato con comunicazione a mezzo e mail del 12 ottobre 2023 inoltrata all'istante a seguito di sua segnalazione dell'11 ottobre 2023.

Di fatto, però l'operatore a fronte della ulteriore contestazione del 3 aprile 2024 circa tutte le utenze afferenti al codice cliente P112474xxxx non ha fornito prova di esauriente risposta in merito alla contestazione ricevuta e relativa alle utenze n. 340607xxxx, n. 324621xxxx e n. 058308xxxx.

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

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

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

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 19 maggio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 3 aprile 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 30 settembre 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

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 di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre (Very Mobile) relativamente alla numerazione 058308xxxx è tenuta a regolarizzare, tenendo conto delle note di credito emesse, la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) degli importi fatturati a titolo di abbonamento successivamente al 24 agosto 2023 (data di efficacia del recesso) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al mantenimento del pagamento rateale dei prodotti e servizi acquistati e al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo.

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, 17 dicembre 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.)

