



CORECOM Puglia



del 17/09/2024

DETERMINA 50 Fascicolo n. GU14/521955/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIÀ [REDACTED] Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

Considerata l'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA l'istanza della società [REDACTED], del 04/05/2022 acquisita con protocollo n. 0145287 del 04/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, la società ***** titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Si rimanda al reclamo consegnato a mezzo PEC il 18.07.21 (accluso al fascicolo documentale), per significare la presunta attivazione di una linea mobile non convenuta (n. 327/****716), nonché la protracta attribuzione di una opzione a pagamento, tale "Top Mondo", richiesta per meno di un mese solare dal 28.06.19 al 20.07.19, ancorché fatturata perlomeno sino al 13.12.19, in assenza di fruizione del relativo traffico in roaming. In siffatto contesto, atteso che i relativi addebiti rilevavano in misura superiore al 100% dei canoni inizialmente concordati, la società ricorrente si procurava la portabilità dei 2 numeri di proprio interesse in data 12.02.20 (331/****256 e 393/****262), lasciando insolute le 2 fatture scadute il 20.01.20, rispettivamente associate ai 2 centri di fatturazione correlati alla predetta linea mobile non richiesta ed alla sim dati n. 351/****340. Al riguardo, potendo supporre attendibile l'informazione concernente l'abbonamento mobile arbitrariamente azionato, sembra appena il caso di accennare che l'utenza dati di cui trattasi, presentando un prefisso di altra compagnia telefonica, potrebbe avvalorare l'ipotesi che la pratica commerciale de qua sia stata finalizzata con discutibile trasparenza, ovvero che il formulario contrattuale fosse stato alterato ex post, nell'ambito della filiera compresa tra la vendita del servizio e la relativa attivazione. Ciò detto, volendo sorvolare in questa sede su tematiche che esulano dal contenzioso amministrativo, si ritiene perlomeno doveroso evidenziare due aspetti in particolare. In via preliminare, sembrerebbe che la cessazione per portabilità avvenuta il 12.02.20 fosse dettata da uno stato di necessità, ovvero in conseguenza della tardiva rilevazione di vizi contrattuali, complice anche la fatturazione incompleta e non dettagliata. Ne discende che i relativi corrispettivi di recesso siano certamente inesigibili. In subordine, atteso che lo stato di insolvenza si ingenerava anzitempo per operare perlomeno in parte una legittima azione di rivalsa, sembra tutto sommato singolare che Wind differisse la fatturazione dei relativi servizi rimasti in consistenza contrattuale oltre ogni ragionevole termine di tollerabilità. Sul punto, posto che il gestore opera canonicamente la sospensione amministrativa decorsi 40/60 giorni dalla data del primo insoluto, sembrerebbe inusuale che le utenze n. 327/****716 e n. 351/****340 venissero fatturate sino al 14.07.20, in assenza di qualsivoglia prestazione corrispettiva di alcuno. Ciò detto, volendo parimenti soprassedere su una circostanza che potrebbe essere meritevole di migliore parere in sede tributaria, tenuto conto che la morosità si originava dal 20.01.20, ne deriva che l'intera fatturazione maturata con effetto dal 1 aprile 2020 sia del tutto o in larga parte inesigibile. Ad ogni buon conto, trattandosi di mere congetture in assenza di adeguato supporto documentale, nelle more del riscontro di Wind ed in ragione dei relativi contenuti, mi riservo di eseguire una migliore disamina del carteggio de qua, nonché di confermare o smentire le suesposte supposizioni, anche nell'ambito di un ipotetico procedimento di definizione." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno integrale di qualsivoglia corrispettivo riconducibile al recesso anticipato; II) annullamento delle fatture emesse nel 2020, riferite al periodo compreso tra il 01.04.20 (decorsi 70 giorni dal primo insoluto del 20.01.20) ed il 14.07.20 (data della tardiva cessazione amministrativa); III) con riguardo alla sim non richiesta n. 327/****716, compensare i relativi canoni di abbonamento complessivamente pari ad €138,46 oltre IVA, computati sino alla fattura del 21.12.19; IV) indennizzo per servizi non richiesti al parametro di €2,50 pro die, calcolato dal 11.02.19 (data attivazione) al 14.07.20, per giorni 520, per complessivi €1300,00; V) con riguardo alla opzione TOP Mondo, annullamento di €58,00 oltre IVA per l'indebita attivazione sulla sim n. 327/****716 (periodo giu-lug 2019), nonché l'annullamento di €174,00 oltre IVA per il periodo agosto-settembre 2019 ed €174,00 oltre IVA per il periodo ottobre-novembre 2019. Con riserva di accertare l'addebito maturato sino al 13.12.19, presumibilmente pari ad €87,00 oltre IVA; VI) indennizzo per servizi accessori non richiesti (opzione TOP Mondo) relativi alla sim 327/****716, al parametro di €2,50 pro die, calcolato dal 01.06.19 al 13.12.19, per giorni 196, per complessivi €490,00; VII) riserva di integrare in un ipotetico procedimento di definizione, la richiesta di corresponsione dell'indennizzo per l'eventuale mancata e/o non corretta gestione del reclamo.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In data 06/02/2019 il cliente richiedeva l'attivazione di 3 sim prepagate My Share Unlimited 30 GB con richiesta di portabilità dei numeri 392/****915, 331/****256, 393/****262 (allegato contratto, carta servizi e condizioni di contratto). Venivano attivate tre numerazioni provvisorie sulle quali veniva richiesta la np delle numerazioni da portare come da contratto sottoscritto e visionato da parte istante (allegato). Nelle condizioni generali di contratto al punto 9 della sezione relativa alla MNP è specificato che "le SIM verranno attivate con numerazione Wind fino al momento in cui verrà portato il numero rilasciato dall'operatore cedente. Nel caso in cui il passaggio della numerazione non andasse a buon fine, le SIM preattivate rimarranno attive con la numerazione Wind". Sul

contratto è riportato l'ICCID presente sulla sim da cui si evince la corrispondenza fra numerazione provvisoria e numerazione portata. La portabilità dei numeri 393/****262, 331/****256 andava a buon fine il 13/02/2019. La portabilità del numero 392/****915 veniva, invece, rifiutata con causale: Incongruenza ICCD e MSISDN - Assenza del dato ICCD o CF/P.IVA. La richiesta di mnp veniva reiterata in data 21/02/2019 – 28/02/2019 e 23/04/2019 ma veniva sempre rifiutata con la causale “Incongruenza ICCD e MSISDN - Assenza del dato ICCD o CF/P.IVA”. In data 06/03/2019 il cliente veniva contattato e veniva informato circa il rifiuto della portabilità della sim 392/****915 che sarebbe, pertanto, rimasta attiva con la numerazione provvisoria, ovvero la 327/****716. In data 04/06/2019 veniva inoltrata al cliente una comunicazione di sollecito pagamento per mancato pagamento delle fatture. A conferma del fatto che parte istante era a conoscenza delle sim attive a sistema, in data 24/06/2019, il cliente richiedeva l'attivazione dell'opzione Top Mondo New sulle sim 393/****262, 331/****256, 327/****716 (allegato modulo). In data 15/07/2019 il cliente richiedeva l'attivazione di 1 nuova linea fissa Office ONE 200 in accesso Vula + 1 sim SUPER Unlimited + 1 web pocket in promozione. Veniva attivata la sim provvisoria 324/****286 sulla quale veniva attivato in np, in data 29/07/2019, in numero 351/****340 (allegato contratto). L'attivazione della linea fissa Office ONE 200 andava in ko definitivo con causale: KO per time out OLO a seguito opere speciali. In data 02/10/2019 veniva inoltrata al cliente una comunicazione di sollecito pagamento per mancato pagamento fatture. In data 04/12/2019 il credito suspendeva le sim 393/****262, 331/****256, 327/****716 per morosità. Le stesse venivano riattivate in data 11/12/2019 a seguito del pagamento ricevuto. A conferma del fatto che parte istante era a conoscenza delle sim attive a sistema, in data 06/12/2019 perveniva pec del cliente con richiesta di disattivazione dell'opzione Top Mondo New e del servizio di Ricarica Automatica a soglia sulle sim 327/****716 331/****256 393/****262. L'opzione Top Mondo veniva disattivata il 13/12/2019, mentre la Ricarica Automatica in data 16/12/2019. Il cliente ha inviato pec il 06/12/2019 per richiederne la disattivazione e la richiesta è stata gestita il 13/12/2019. Sulla fattura 2020T000187726 del 21/02/2020 risulta pertanto correttamente addebitato il canone dell'opzione per la sola mensilità di dicembre 2019 (allegata fattura). Nessuna richiesta di disconoscimento è mai pervenuta ma solo di attivazione e disattivazione opzioni per le sim attive per sfruttare sconti e promozioni a vantaggio di parte istante. In data 04/02/2020 il credito inviava al cliente la lettera di sollecito pagamento. In data 12/02/2020 le sim 393/****262 e 331/****256 migravano verso altro gestore (allegato mog). In data 21/04/2020 l'ufficio preposto contattava parte istante per sollecitare il pagamento dei conti insoluti. In data 29/04/2020 l'ufficio preposto suspendeva la sim 351/****340 per morosità. In data 06/05/2020 l'ufficio preposto suspendeva la sim 327/****716 per morosità. In data 14/05/2020 veniva inoltrata al cliente lettera di preavviso risoluzione contrattuale. In data 14/07/2020 l'ufficio preposto, stante il perdurare della morosità, disattivava le sim 351/****340 e 327/****716. In data 21/07/2021 venivano ricalcolati i contributi di attivazione per sim presenti sul conto telefonico n 2020T000396009 in riferimento alla disdetta anticipata delle sim 393/****262 e 331/****256 procedendo ad uno storno di € 80,32 con ndc 913544429 come da delibera 487/18. Si procedeva con regolare riscontro scritto con il quale informavamo parte istante della nota di credito emessa. In data 18/07/2021 il cliente richiedeva copia del contratto sottoscritto per contestare gli addebiti relativi alla sim 327/****716. Al cliente veniva inviata la copia del contratto come da richiesta in data 02/08/2021. Si ricorda che alcuna documentazione è stata depositata da parte istante né in merito alla difformità dei contratti, né in merito ai conti telefonici contestati/difformi né in merito al disconoscimento di una o più sim, Wind Tre, di contro, come sopra ampiamente dimostrato, ha depositato e documentate le corrette richieste di attivazione contratto, attivazione opzioni e disattivazione opzioni! Si sottolinea che il cliente non avanza alcun tipo di contestazione né con la richiesta di attivazione delle opzioni effettuata in data 24/06/2019 né con la richiesta di disdetta delle opzioni del 06/12/2019. Il cliente si limita a non pagare i conti telefonici per 3 anni e in pendenza del presente procedimento avanza richieste non chiare e precedentemente mai lamentate. Bisogna anche dire che laddove il cliente non avesse usufruito di quanto sottoscritto avrebbe quantomeno dovuto segnalare il disservizio [...]. Il cliente ha un insoluto pari ad € 1.091,33.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), occorre preliminarmente precisare che parte istante non ha prodotto alcuna fattura, tuttavia tale onere è stato adempiuto dal convenuto gestore. Nel merito, si rileva che i costi derivanti da recesso anticipato risultano addebitati nei seguenti documenti contabili: - fattura n. 2020T000396009 del 21/04/2020, contenente le voci “Contributo di attivazione per SIM 393/****262. Data cessazione: 12/02/2020 scadenza contrattuale: 10/02/2021” di € 80,00+IVA e “Contributo di attivazione per SIM 331/****256. Data cessazione:

12/02/2020 scadenza contrattuale: 10/02/2021" di € 80,00+IVA; - fattura n. 2020T000818308 del 21/08/2020, contenente la voce "Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento di 327/****716" di € 100,00; fattura n. 2020T000819474 del 21/08/2020, comprensiva della voce "Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento di 351/****340" di € 100,00. Al riguardo, il gestore convenuto eccepisce la legittimità delle voci "Contributo di attivazione" di € 80,00 per ogni sim, di cui alla fattura n. 2020T000396009, addebitate a seguito del recesso anticipato, alla luce delle condizioni generali di abbonamento accettate da parte istante in fase di sottoscrizione del contratto e della normativa di settore. Inoltre l'operatore eccepisce di avere riconosciuto uno storno parziale pari ad € 80,32 mediante l'emissione di nota di credito n. 913544429 del 03/08/2021, prodotta agli atti. Sul punto, si osserva che l'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in l. n. 40/2007, così come novellato dalla l. n. 124/2017 prevede che "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 spese non giustificate da costi dell'operatore". Le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Tale norma contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le eccezioni individuate dalle Linee guida dell'AgCom (All. A alla delibera n. 487/18/CONS), recante un divieto che va inteso come ipotesi generale. In linea con quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter, del c.d. decreto Bersani, la misura della revoca degli sconti deve essere proporzionata alla durata del rapporto. Occorre dunque valutare il momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, in modo tale da tener conto del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto e il momento in cui il recesso anticipato è stato operato. Tanto premesso, in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter del decreto Bersani, il contributo di attivazione deve essere rapportato alla durata effettiva del contratto, in particolare l'importo della revoca dello sconto va calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla naturale scadenza del vincolo contrattuale, quale prezzo residuo che sarebbe stato ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. (Cfr. sul punto, ex multis, Del. n. 38/19/CIR). Nel caso di specie, l'utente ha esercitato il recesso in data 12.02.2020 dopo 12 mesi, a fronte della scadenza contrattuale prevista il 10.02.2021, di talché il contributo di attivazione di € 80,00 per sim avrebbe dovuto essere dimezzato. Orbene, stante la nota di credito soprarichiamata emessa dal gestore per l'importo di € 80,32, l'addebito residuale di € 80,00 deve ritenersi dovuto. Con riferimento agli addebiti per "Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento", si osserva che gli stessi si pongono in contrasto con i divieti di cui al decreto Bersani. Si aggiunga inoltre che l'Autorità ha espresso il principio in base al quale, qualora l'operatore non abbia debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell'ambito delle operazioni di disattivazione, si ritiene che il relativo importo non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile a una espressa previsione contrattuale, non legittima di per sé l'addebito. (cfr. Det. 96/18/DTC). Nel caso di specie, nessun giustificativo è stato prodotto in atti dal gestore. Spetta, pertanto, lo storno dell'importo complessivo di € 200,00 (duecento/00), di cui € 100,00 previsto nella fattura n. 2020T000818308 e € 100,00 presente nella fattura n. 2020T000819474, addebiti entrambi comminati a titolo di "Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento". Inoltre, stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare applicazione, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), nel caso di specie, la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Wind Tre, in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. Parte istante chiede lo storno dei canoni relativi al periodo in cui le utenze sono state sospese; l'operatore asserisce di aver legittimamente sospeso i servizi per morosità dell'istante, nello specifico in data 29/04/2020,

relativamente all'utenza 351/****340, e in data 06/05/2020, con riferimento all'utenza 327/****716. Ciò premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, l'operatore si è limitato ad avvisare l'istante, peraltro all'interno dei conti telefonici insoluti, che: "La modalità di pagamento da lei richiesta non risulta al momento autorizzata: la preghiamo di contattare il nostro servizio Clienti al 1928 per verificare la correttezza delle informazioni in ns possesso. Per il pagamento di questo Conto telefonico può utilizzare l'allegato Bollettino Postale precompilato oppure il servizio PaperLess, disponibile presso tutti gli Uffici Postali, comunicando il numero Fattura che trova nel box in alto a sinistra". La suddetta informazione non può essere considerata alla stregua di preavviso di sospensione, in quanto ai sensi dell'art. 1, comma 291, della Legge n. 160/2019, gli operatori sono tenuti a trasmettere le comunicazioni con cui contestano gli eventuali mancati pagamenti di fatture e a comunicare la sospensione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Ne discende che le sospensioni non risultano legittimamente eseguite, e pertanto deve riconoscersi il diritto dell'utente allo storno delle seguenti fatture e relativi importi: con riferimento all'utenza 351/****340, € 14,99+IVA, riferito al canone di maggio 2020 (fattura n. 2020T000606272 del 21/06/2020) ed € 21,28+IVA relativo ai canoni di giugno e luglio 2020 (fattura n. 2020T000819474 del 21/08/2020); con riferimento all'utenza 327/****716, € 6,00+IVA relativamente al canone di maggio 2020 (fattura n. 2020T000605069 del 21/06/2020) ed € 8,51+IVA relativamente ai canoni di giugno e luglio 2020 (fattura n. 2020T000818308 del 21/08/2020). Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della domanda sub II), può riconoscersi lo storno della somma di € 50,78+IVA, pari all'importo complessivo di € 61,95 (sessantuno/95). In merito alle richieste sub III) e sub IV) si osserva quanto segue. Come si evince chiaramente dal contratto sottoscritto in data 06/02/2019, in atti, l'istante ha richiesto l'attivazione di tre sim, sulle quali effettuare la portabilità di altrettante numerazioni già in suo possesso e, in particolare, la portabilità dell'utenza 392/****915 che sarebbe dovuta subentrare alla numerazione 327/****716 (ICCID 8939883265101731919). Nelle condizioni generali di contratto, al punto 9 della sezione relativa alla MNP, è specificato che "le SIM verranno attivate con numerazione Wind fino al momento in cui verrà portato il numero rilasciato dall'operatore cedente. Nel caso in cui il passaggio della numerazione non andasse a buon fine, le SIM preattivate rimarranno attive con la numerazione Wind". Con riferimento alla predetta utenza, la portabilità non è andata a buon fine e, pertanto, è rimasta attiva la sim con la numerazione nativa (327/****716), circostanza resa nota all'utente, sulla base delle asserzioni della parte convenuta non confutate dall'istante. Al riguardo si osserva che nel fascicolo documentale non risultano reclami o dichiarazioni volte al disconoscimento di detta utenza; anzi, al contrario, l'istante, sulla medesima utenza, ha chiesto in data 24/06/2019 l'attivazione dell'opzione TOP MONDO e in data 06/12/2019, la disattivazione di tale opzione, come ricavabile dai rispettivi moduli sottoscritti, in atti. Alla luce delle evidenze contrattuali e documentali, le richieste in esame non possono essere accolte. Parimenti, le richieste sub V) e sub VI) non possono trovare accoglimento, atteso che l'opzione TOP MONDO prevedeva un rinnovo mensile automatico, salvo richiesta di disattivazione, come da modulo sottoscritto dall'utente, in atti. Detta circostanza trova conferma nella disattivazione effettuata dal gestore in data 13.12.2019, a seguito di espressa richiesta dell'istante. La domanda sub VII) non può essere accolta per le ragioni che seguono. L'unica "segnalazione" in senso proprio nell'ambito del presente procedimento è stata inoltrata in data 18/07/2021, dunque il giorno precedente alla proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, considerando che l'UG è stato ricevuto presso questo Corecom in data 19/07/2021. Stante il riscontro fornito dall'operatore il 02/08/2021 e data la partecipazione dello stesso operatore a detta procedura, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta

dall'utente stesso, tramite la presentazione di formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2022, è tenuta a stornare, in compensazione con la posizione debitaria e, per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 361,95 (trecentosessantuno/95), di cui: - € 200,00 riferito alle penali per recesso anticipato; - € 61,95 a titolo di storno dei canoni in conseguenza della illegittima sospensione dei servizi nei relativi periodi; - € 100,00 per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO