

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] /Wind
Telecomunicazioni [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 162 del 3 giugno 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 4 giugno 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 21 luglio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 21 settembre 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile di tipologia *business*, n. ■■■■■■■■■■, lamenta l'attivazione da parte di Wind di servizi non richiesti a sovrapprezzo, nonché la sospensione, in assenza di preavviso, dell'utenza *de qua* e la successiva risoluzione unilaterale del contratto con perdita della numerazione stessa.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l'istante riferisce che, "a partire dalla fattura n. 8806708919 del 11/04/2012", riscontrava "il sistematico addebito nelle fatture di importi relativi a non meglio specificati servizi a sovrapprezzo." Contattato il Servizio Clienti dell'operatore, riceveva rassicurazioni circa "l'adozione di più approfondite verifiche e le conseguenti rettifiche di carattere amministrativo". Si rivolgeva, allora, ad un rivenditore autorizzato Wind, senza però giungere ad un chiarimento circa "la tipologia dei servizi non richiesti attivati e le modalità per ottenerne la disattivazione."

L'istante riferisce "di aver provveduto inizialmente al pagamento integrale, *per compulsum*, delle fatture recanti addebiti in relazione ai servizi non richiesti; in seguito, ne differiva il saldo in via cautelativa, conformemente alle istruzioni ricevute dagli stessi operatori del servizio clienti dell'operatore".

Per il tramite dell'Avv. ■■■■■■■■■■, l'istante, in data 26 giugno 2013, inviava lettera A/R (ricevuta dall'operatore Wind in data 2 luglio 2013), con la quale contestava "gli importi addebitati in relazione ai servizi a sovrapprezzo, non meglio specificati in fattura", ribadendo di non aver aderito a tali servizi e chiedeva copia della documentazione contrattuale, l'immediata disattivazione di tutti i servizi a sovrapprezzo, l'integrale rimborso di tutte le somme addebitate a tale titolo, la liquidazione degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e una risposta scritta al reclamo stesso.

Riferisce l'istante che il reclamo *de quo* restava "del tutto privo del dovuto riscontro da parte del gestore convenuto".

I servizi a sovrapprezzo venivano, comunque, disattivati in data 12 giugno 2014.

In data 7 maggio 2014 l'operatore Wind sospendeva l'utenza mobile *de qua*, cui seguiva la risoluzione unilaterale da parte di Wind in data 10 luglio 2014. Riferisce l'istante che ciò avveniva "in difetto del necessario preavviso".

In data 29 aprile 2015, veniva esperito, nei confronti della società Wind, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, il Sig. ████████ ha chiesto:

- 1) "lo storno degli importi addebitati a titolo di "servizi a sovrapprezzo" a partire dalla fattura del 11/04/2012";
- 2) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo riscontrata a partire dalla fattura n. 8806708919 del 11/04/2012";
- 3) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione dell'utenza ████████ disposta senza preavviso a partire dal 05/05/2014, perdurata sino alla risoluzione del contratto avvenuta il 10/07/2014";
- 4) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per la perdita definitiva della numerazione conseguita in seguito alla risoluzione disposta unilateralmente dall'operatore a partire dal 10/07/2014";
- 5) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta al reclamo scritto del 26/06/2013;
- 6) "la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione".

In data 3 luglio 2015, la società Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha rappresentato che il "numero, oggetto di contestazione, è stato usato per l'acquisto singolo di biglietti per il trasporto pubblico attraverso ATAF mobile *ticketing system*", tramite invio del testo "messaggio ATAF al numero breve ████████", con conseguente addebito sul conto di 1,20 euro per ogni biglietto. L'operatore ha, al riguardo, evidenziato che dal dettaglio traffico "si evince anche che il cliente ha ricevuto un messaggio gratuito con i dettagli sul biglietto elettronico e il periodo di validità".

La società Wind ha, quindi, puntualizzato che, qualora l'utente "decida di avvalersi dei servizi per i quali la SIM è astrattamente abilitata, è chiamato a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività" e che, "nel caso di specie, è stato provato che il cliente ha attivato consapevolmente i servizi contestati". Wind ha poi osservato che "si tratta di comportamenti attivi del consumatore che implicano la manifestazione di un consenso per fatti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale per l'acquisizione dei predetti servizi. La disciplina sui servizi a sovrapprezzo prevede inoltre che al cliente venga inoltrato un sms mensile per l'addebito di tali servizi, nel quale viene informato sulla possibilità di disattivazione degli stessi. E ancora, il consumatore può reperire ogni informazioni utile sulla possibilità di disabilitare i servizi a sovrapprezzo accedendo a tutti i canali informativi e comunicazionali di WIND".

Inoltre, "per quanto attiene alla sospensione della sim", l'operatore Wind ha precisato "che il cliente ha utilizzato i servizi senza mai saldare nemmeno parzialmente i relativi insoluti, nonostante l'operatore abbia più volte sollecitato il relativo pagamento come da schermate di sistema allegate. Quindi l'operatore, visto il perpetrarsi dello stato di morosità, è stato legittimato a sospendere i servizi. Da quanto sopra è quindi palese che il cliente, con il suo comportamento, ha quindi concorso nella causazione del danno".

Quanto, poi, alla contestazione dell'istante per il mancato riscontro del reclamo, l'operatore ha evidenziato che "il cliente ha presentato il primo reclamo in data 26/06/13 a cui la scrivente ha dato riscontro come da scambio di mail intercorsi direttamente al suo legale rappresentante in data 29/07/13 precisando puntualmente le ragioni e la fondatezza della fatturazione".

Wind ha, infine, rappresentato che "l'istante presenta un insoluto di € 1364.19".

In data 14 luglio 2015, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria integrativa e replica, con documentazione in allegato, nella quale, "in merito

all'attivazione di servizi a sovrapprezzo", ha, in particolare, evidenziato che:

- l'operatore Wind si è limitato "a produrre un dettaglio riferito esclusivamente all'acquisto di biglietti per il trasporto pubblico urbano, che si asserisce effettuato nell'intervallo di tempo compreso tra il 9 Luglio 2012 e il 3 Luglio 2013". Al riguardo ha rilevato che l'istante, "pur riconoscendo di essere ricorso qualche volta a tale modalità di acquisto dei biglietti dell'autobus", ha negato "di aver potuto fruire di tale servizio con la frequenza riportata". In particolare ha precisato che "l'acquisto di ben settanta biglietti in un anno" è tutto incompatibile con le proprie abitudini, optando "per l'autobus in maniera del tutto sporadica ed occasionale";
- "nel fornire evidenza dell'acquisto di biglietti per il trasporto pubblico urbano, Wind non fornisce alcuna prova idonea a tenerla indenne da responsabilità per la contestata attivazione dei non meglio specificati "servizi a sovrapprezzo", cui addebiti si rinvengono nella fatturazione Wind - senza alcuna soluzione di continuità - dalla fattura del 11 Febbraio 2012 a quella del 12 Giugno 2014". Al riguardo, "gli importi fatturati sotto la voce "Totale Servizi a sovrapprezzo" si riferiscono esclusivamente a servizi di cui non è dato conoscere la tipologia, in relazione ai quali l'istante ha dichiarato (e continua a dichiarare) la propria totale estraneità";
- "i servizi a sovrapprezzo sconosciuti (...), che sono risultati attivi ed oggetto di fatturazione a partire dal 1 ottobre 2012, non sono in alcun modo riconducibili all'acquisto di biglietti per il trasporto pubblico urbano (...); né la documentazione allegata né le eccezioni sollevate dal gestore convenuto appaiono idonee a superare i profili di illegittimità contestati sul punto, in particolare, "per non essere stato in grado di fornire alcun elemento idoneo a comprovare l'avvenuta acquisizione di un consenso espresso da parte dell'istante all'attivazione sulla propria utenza mobile dei servizi oggetto di contestazione, non ottemperando, pertanto, alle prescrizioni della Delibera n.664/06/CONS";
- "gli addebiti relativi ai non meglio specificati "servizi a sovrapprezzo" compaiono nella fatturazione Wind già nella fattura del 11 Febbraio 2012 (riferita al periodo 1 Ottobre 2012 – 30 Novembre 2012) e permangono, senza soluzione di continuità, sino alla fattura del 12 Giugno 2014 (riferita al periodo 1 Aprile 2014 - 31 Maggio 2014), palesandosi, dunque, ben nove mesi prima rispetto alla data di (presunto) acquisto del primo biglietto per il trasporto pubblico urbano e proseguendo negli undici mesi successivi rispetto all'ultimo biglietto che risulta acquistato";
- Wind asserisce l'acquisto di biglietti nel periodo 9 luglio 2012 - 3 luglio 2013 per la cifra complessiva di euro 84,00, mentre l'importo addebitato alla voce servizi a sovrapprezzo corrisponde alla "ben più elevata somma di euro 461,06";
- "i biglietti per il trasporto pubblico urbano eventualmente acquistati (...) sono stati fatturati sotto la diversa voce di addebito *altro traffico*";
- l'operatore ha impedito "all'utente di conoscere l'identità del titolare della numerazione ed il costo dei servizi a sovrapprezzo attivati" e "di non aver provveduto alla tempestiva disattivazione dei servizi medesimi", nonostante i reclami inoltrati dall'istante.

In merito alla sospensione dei servizi, l'istante, nel ribadire l'illegittimità, ha, tra l'altro, fatto presente come "la numerazione mobile oggetto della presente istanza sia stata sospesa dal 5 Maggio 2014 (...) e poi definitivamente cessata da parte di Wind il 10 Luglio 2014", provvedimenti posti in essere "indebitamente in difetto del necessario preavviso". Sul punto ha precisato che, Wind non ha dato "evidenza del ricevimento del preavviso di risoluzione contrattuale", impedendo con ciò all'utente eventuali azioni (ad esempio la regolarizzazione della propria posizione amministrativa) al fine di "evitare, con ciò, la perdita della numerazione che ne è derivata". Al riguardo, l'istante ha dichiarato di essere titolare dell'utenza *de qua* "da oltre dieci anni".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La presente controversia si incentra: a) sull'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti; b) sulla sospensione amministrativa dell'utenza con conseguente cessazione del contratto.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha contestato l'attivazione di servizi non richiesti nel periodo 11 febbraio 2012 - 12 Giugno 2014.

Di contro, l'operatore Wind ha dedotto che gli addebiti contestati dall'utente alla voce "Servizi a sovrapprezzo", sono dovuti all'acquisto di biglietti della rete urbana di trasporti fiorentina (ATAF), tramite consapevole invio da parte dell'utente del "messaggio ATAF al numero breve [REDACTED]."

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

Sul punto viene in rilievo l'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS, che testualmente prevede che "ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice".

Nel caso di specie, atteso che l'istante contesta la voce "Servizi a sovrapprezzo" presente nella fatturazione riferita al periodo 11 febbraio 2012 - 12 Giugno 2014 è, innanzitutto, da notare che l'operatore Wind non ha fornito una documentazione idonea a provare che tale voce fosse da riferirsi interamente all'acquisto dei suddetti biglietti al costo di euro 1,20 cadauno, così come argomentato dall'operatore stesso.

Ad un esame della fatturazione disponibile agli atti, risulta evidente che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore Wind, gli importi complessivamente fatturati sotto la voce "Servizi a sovrapprezzo" non corrispondono alla somma dei biglietti acquistati al prezzo di 1,20 cadauno dal cellulare (biglietti del trasporto pubblico locale fiorentino (ATAF). A titolo meramente esemplificativo, si può notare infatti che, nella fattura n. 7910354009 del 12 giugno 2014 (periodo di fatturazione 1° aprile - 31 maggio 2014), i "servizi a sovrapprezzo" ammontano ad euro 4,92, importo che evidentemente non è un multiplo di euro 1,20. Lo stesso dicasi, sempre a titolo esemplificativo, della fattura della fattura n. 7906720925 del 12 aprile 2014 (periodo di fatturazione 1° febbraio - 31 marzo 2014) dove, con riferimento al periodo di fatturazione, alla voce contestata dall'istante "Servizi a sovrapprezzo" è imputato l'importo di euro 0,38, anch'esso non riconducibile all'acquisto dei medesimi biglietti. E' quindi da concludere che gli importi computati alla voce "servizi a sovrapprezzo" non risultano dalla mera somma di costi riferibili all'acquisto dei biglietti *de quibus*.

Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione dei servizi a sovrapprezzo non richiesti, con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, si ritiene che parametro economico da utilizzare il parametro di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione di un servizio accessorio non richiesto, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Per quanto concerne l'individuazione del periodo di riferimento in base al quale effettuare tale computo, è opportuno richiamare l'orientamento statuito da questa Autorità all'art. III.5.3. delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS secondo cui: *“In applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”*.

Al riguardo, si richiama, inoltre, il principio sempre espresso da questa Autorità secondo cui *“è ormai pacifico che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentano di individuare la responsabilità del gestore che non ha adottato un comportamento diligente nella risoluzione del disservizio”* (Cfr. Delibera Agcom n. 89/15/CIR):

Nel caso di specie non risultano agli atti contestazioni scritte in merito ai contestati addebiti quali *“Servizi a sovrapprezzo”* prima del reclamo del 26 giugno 2013, inoltrato, per il tramite dell'Avv. Rastrelli, a mezzo lettera A/R e ricevuto da Wind in data 2 luglio 2013.

Dunque si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto alla data del 2 luglio 2013 (ossia la data ricezione da parte di Wind del reclamo) e che il *dies ad quem* sia da identificarsi nella data di disattivazione del servizio a sovrapprezzo contestato, ossia il 12 giugno 2014.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 345,00 (euro 1,00 *pro die* per 345 giorni di erogazione di un servizio accessorio non richiesto).

Infine data l'illegittimità di tutte le somme addebitate da Wind alla voce *“servizi a sovrapprezzo”*, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Wind a tale titolo nel periodo 2 luglio 2013 – 12 giugno 2014.

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. [REDACTED].

La doglianza esposta, in merito, dall'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti sottoindicati.

In via generale va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, questa Autorità ha più e più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Con riferimento alla sospensione del servizio avvenuta dal 7 maggio 2014 al 12 luglio 2014, l'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento che

prevede il necessario preavviso in caso di sospensione amministrativa; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è illegittima. Allo scopo non vale la documentazione allegata dall'operatore Wind che riporta la schermata relativa allo "Storico Cliente" riguardante i non meglio specificati contatti telefonici, per altro non avvenuti non con l'istante, ma con "terza persona".

Pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'operatore Wind è responsabile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi attivi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, "*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*", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 7 maggio 2014 (data a partire dalla quale l'operatore, come risulta dalla documentazione depositata, ha sospeso il servizio) e il *dies ad quem* nella data del 12 luglio 2014 (il giorno della cessazione totale del contratto telefonico).

Ne discende che in relazione all'utenza di cui sopra l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.005,00 (euro 7,50 x 2 x 67 giorni di sospensione).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (dal 7 maggio 2014 - 10 luglio 2014), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sulla perdita della numerazione.

Non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione dell'indennizzo di cui al punto 4) delle domande di cui all'istanza, in quanto dalle risultanze istruttorie non emerge la perdita della titolarità della numerazione da parte dell'utente che, di fatto, non ha dimostrato di averne richiesto la rassegnazione; dalla documentazione agli atti non risultano, neppure nell'istanza introduttiva alla richiesta di tentativo di conciliazione, elementi probatori attestanti l'esito negativo della procedura di *number portability* asseritamente in corso, né, in generale, su eventuali tentativi falliti, da parte dell'istante, di ottenere la rassegnazione della numerazione *de qua*.

Sulla mancata risposta al reclamo del 26 giugno 2014.

La domanda dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

L'istante deduce che il reclamo del 26 giugno 2013, inoltrato a mezzo lettera A/R e ricevuto da Wind in data 2 luglio 2013 è rimasto inesitato. Wind controdeduce di aver dato riscontro al reclamo "come scambio di mail intercorsi direttamente" tra la Dott.ssa [REDACTED], rappresentante dell'utente e una dipendente Wind addetta al Customer Care. Al riguardo si evidenzia che, non solo detto carteggio non è riconducibile ai canali deputati all'inoltro dei reclami nei confronti dell'operatore in questione, ma soprattutto che, contrariamente a quanto sostenuto da Wind, detta e-mail non dà adeguata contezza delle ragioni e della fondatezza della fatturazione, e neppure risponde in maniera esplicita in merito all'accoglimento o al rigetto del reclamo del 26 giugno 2013.

Nel caso di specie non risulta, quindi, dalla documentazione acquisita agli atti, un adeguato riscontro scritto e motivato al reclamo del 26 giugno 2013.

Infatti l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP prevede, in presenza di un reclamo rivolto all'operatore da un utente, che la risposta debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, 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", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata Delibera Agcom 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all'articolo 2.3 della "Carta dei Servizi Wind Telecomunicazioni [REDACTED]", ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni [REDACTED] per la risposta al reclamo del 26 marzo 2013, si determina il *dies a quo* nella data del 17 agosto 2013 ed il *dies ad quem* quella del 28 gennaio 2015, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 263,00 (euro 1,00 *pro die* per 263 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste contenute in istanza, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 3 marzo 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal il Sig. [REDACTED] [REDACTED] in data 3 giugno 2015 nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], che l'operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

DELIBERAZIONE
n. 18 del 3 marzo 2016

- a) l'importo di euro 345,00 a titolo d'indennizzo per il servizio accessorio non richiesto;
 - b) l'importo di euro 1.005,00 a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione amministrativa dell'utenza n. [REDACTED];
 - c) l'importo di euro 263,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - d) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno, ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso (con il ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta):
- a) delle somme fatturate dall'operatore a titolo di "servizi a sovrapprezzo" nel periodo 2 luglio 2013 – 12 giugno 2014;
 - b) delle somme fatturate per il servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] dal 7 maggio 2014 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b), c) e 2) lettere a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini