AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 1/2022

[redacted] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/10710/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*";

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 modificata, 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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 30/08/2018 acquisita con protocollo n. 0107817 del 30/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, mediante formulario GU14 protocollato in data 30/08/2018, ha lamentato, a seguito di una proposta commerciale avanzata dall' Operatore Wind nel corso una telefonata, l'attivazione di 4 sim mai richieste. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. "all'esito del rinnovo del contratto nel dicembre 2016, invece di inserire l'opzione per le telefonate internazionali venivano inviate ben 2 nuove sim e 2 poket wifi mai richieste e peraltro mai attivate":

b. "venivano effettuati prelievi sul c/c/ non autorizzati ed inviate fatture che non corrispondevano ai reali consumi e a quanto stabilito nel contratto originario";

c. "nonostante la richiesta di disdetta inoltrata personalmente e successivamente da un legale, il contratto in questione non veniva annullato e continuavano a pervenire fatture per un servizio mai reso. Nel corso di questi due anni inutilmente è stato richiesto un contatto per definire la vertenza e successivamente tramite l'AGCOM è stata indiziata procedura risoltasi con verbale di mancato accordo del 05.06.2016".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) "annullamento fatture inviate";
ii) "cancellazione delle 4 utenze mai richieste e mai attivate";
iii) "verifica contabile ed eventuale conguaglio da accreditare allo scrivente".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND S.pA , nel rispetto dei termini procedimentali, con memoria acquisita al prot. n.0185292 in data 08.11.2018, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che: "Con l'avvio della presente procedura l'istante lamenta di aver richiesto, al rinnovo di un contratto già stipulato con WIND TRE (già ex H3Gspa) nel dicembre 2016, unicamente l'inserimento dell'opzione per le telefonate internazionali; venivano, invece, attivate e spedite due nuove sim e due poket wifi. Chiede pertanto annullamento fatture inviate; cancellazione delle 4 utenze attivate cancellazione.

In data 21 dicembre 2016 venivano attivate tramite vocal order 2 usim abbonamento con piano tariffario B.MEGA abbinati a due WebPocket.42 forniti con la formula della vendita a rate con vincolo di 30 mesi e2 usim ricaricabili con piano tariffario 400, usim sciolta e vincolo di 24mesi (numerazioni + + + +) si deposita vocal order. Ha puntualizzato che "In data 18 luglio 2017 viene inviato vocal order al clt tramite mail: e in merito, ha prodotto la schermata in cui si legge : Gentile Sig. in allegato la copia della registrazione vocale".

Nel vocal order veniva accettata la seguente offerta- attivazione di due nuove sim con piano Ricaricabile 400 al costo di10 curo/mese, ricarica di attivazione, opz Unlimited International, vincolo di 24 mesi- attivazione di due nuove sim con piano dati Internet S e WebPocket42 al costo di 3 euro /mese, vincolo di 30 mesi- rivincolo sui numeri + e + con cambio piano vs Unlimited Plus al costo di 15 euro/mese, ricarica di attivazione,opz Unlimited International, vincolo di 24 mesi, costo di cambio piano di 35 euro + iva .

In data 18 dicembre 2017 perveniva mail da parte del legale dell'istante, priva di mandato, con cui si contestava la mancata disattivazione utenza: in tale reclamo non veniva indicato alcun numero da disattivare e non veniva allegata alcun documento di riconoscimento; le linee quindi restavano attive su rete Wind Tre e successivamente in data 25 agosto 2018 vengono sospese per morosità le utenze e .Risultano ad oggi ancora attive ma sospese le linee ".

Nel merito ha aggiunto che "La convenuta ha qui depositato registrazione vocale della regolare attivazione delle utenze oggetto di disconoscimento. L'art 23 – Nuovi Servizi UMTS – delle condizioni generali di contratto qui depositate statuiscono al punto 1 – Qualora "3", nel rispetto della legislazione vigente e della Licenza di cui al precedente art. 6, proponga al cliente mediante tecniche di comunicazione a distanza: a) di aderire ad un nuovo Servizio UMTS , che sia regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e che

sia gratuito, ed il Cliente non comunichi, con i predetti mezzi, il proprio rifiuto della proposta entro il termine di 7(sette) giorni dal suo ricevimento, il relativo contratto si intenderà concluso [omissis]"Con riferimento ai contratti a distanza disciplinati con Delibera519/15/CONS (e successiva 520/15/CONS " Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche) è evidente che alla luce di quanto sostenuto in fatto e in diritto, non è assolutamente possibile parlare di attivazione di profili tariffari non richiesti tenuto conto anche dell'orientamento dell'Autorità in tema di attivazione di servizi non richiesti secondo cui...." Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova della regolare stipula del contratto (....)" (Delibera n. 69/11/CIR Cosi, conformemente, le delibere Agcom Delibera n. 36/11/CIR; Agcom Delibera n. 126/11/CIR; AgcomDelibera n. 135/11/CIR).

Con il deposito della registrazione vocale, la Scrivente, ha provato la corretta stipula del contratto ai sensi e per gli effetti della Delibera 519/15/CONS che ha abrogato, sostituendola, la Delibera664/06/CONS". Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza. L'istante nella memoria, acquisita al prot. n. 0179585 in data 05.11.2018, per il tramite del proprio difensore, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue : "La vicenda che ci occupa presenta risvolti paradossali. In effetti l'istante, cliente da molti anni della WIND (o dire H3G), veniva contattato da un operatore della società nel lontano mese di dicembre 2016 in prossimità della scadenza contrattuale con proposta di rinnovo dello stesso con miglioramento delle condizioni economiche. L'istante chiedeva se era possibile inserire nel contratto anche l'opzione chiamate all'estero e veniva rassicurato sulla possibilità di detto inserimento, addirittura, alle vecchie condizioni contrattuali e senza oneri aggiuntivi. Nell'aderire a detta ultima integrazione l'istante chiedeva di ricevere il cartaceo del nuovo contratto e veniva rassicurato sull'immediato invio dello stesso.

Ad oggi l'istante è ancora in attesa di ricevere detto contratto mai speditogli. Dopo poco tempo dalla telefonata veniva recapitati, all'indirizzo dell'istante, n. 4 Sim card, mai richieste. Prontamente l'istante rendeva edotto del fatto l'operatore di turno chiedendo la non attivazione delle stesse, le modalità per la loro restituzione e rassicurazioni in ordine al ripristino almeno del vecchio contratto. Dette rassicurazioni erano però disattese nei fatti tant'è che la società prelevava direttamente sul C/C dell'istante importi che non erano giustificati dai reali servizi offerti all'stante il quale, dopo numerosi tentativi telefonici di risolvere bonariamente la vicenda anche tramite un colloquio con un responsabile della società, che gli veniva puntualmente negato, prima inviava un fax (all. 1) nel quale richiedeva la registrazione del colloquio effettuato con l'operatore in data 21.12.2015 e reiterava tutte le sue ragioni e poi era costretto ad attivare la procedura con AGCOM in data 28.6.17.

Purtroppo detta procedura, dopo un rinvio su istanza della società in data 26.1.18, veniva chiusa con un verbale di mancato accordo in data 5.6.2018. Poiché pervenivano fatture per servizi non resi l'istante provvedeva con missiva del 27.10.2017 a disdire il rapporto in essere con la società e tenuto conto che continuavano a pervenire fatture. Con missiva 18.12.2017 a firma dell'aw. [redacted], inviata via PEC (entrambe già prodotte) nel richiedere l'annullamento delle fatture si reiterava la disdetta effettuata dall'istante. Anche successivamente a detta missiva la società continuava ad inviare fatture".

Ha evidenziato che "le presunte debitorie dell'istante sono frutto di servizi non richiesti e/o non espletati per cui nulla è dovuto alla Società Wind Tre, anzi tenuto conto dello stress psico-fisico a cui è stato sottoposto l'istante, lo stesso avrebbe diritto ad un indennizzo che potrebbe essere liquidato anche in modo equitativo". Infine, ha concluso reiterando la richiesta di produzione delle registrazioni intercorse con l'istante, l'annullamento di tutte le fatture che, allo stato, risultano insolute con la conseguente declaratoria che nulla è dovuto dall'istante e il riconoscimento un risarcimento del danno in favore dell'utente nella misura equitativamente ritenuta di giustizia.

L'istante, successivamente con memoria acquisita al prot. n. 0195599 in data 16.11.2019, ha replicato alle note difensive di controparte osservando che "In via preliminare si osserva che, contrariamente a quanto indicato nella memoria dell'operatore nessuna registrazione vocale è stata depositata all'interno del procedimento ma vi è solo una immagine inserita in memoria che non ha nessun valore probatorio. In ogni caso ed a scanso di equivoci si osserva che, contrariamente a quanto sostenuto ex adverso, proprio le Direttive previste dalla delibera n. 520/15/CONS prevedono tutta una serie di operazioni, a tutela del consumatore, che nel caso di specie sono state completamente disattese (ad esempio tutte le informazioni di cui all'art.70 del Codice Comunicazioni e dell'art.49 del Codice del Consumo così come previsto al punto 2 degli orientamenti per la conclusione per telefono dei contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche allegate alla summenzionata Delibera n. 520/15/CONS).

Ancora più stringente è il punto 4 che specifica in modo inequivocabile che: " il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms." Alla luce di quanto brevemente evidenziato è lampante che l'assunto per il quale " non può essere accolta la contestazione...qualora l'operatore dia prova dell'avvenuta stipula del contratto.." non solo è anacronistica ma è resistita dalle Direttive e dagli orientamenti di cui alle citate Delibere n. 519 e 520/15/CONS. Ma veniamo al caso di specie!!

L'istante non ha mai ricevuto detta registrazione e fra l'altro già con il fax allegato alla note autorizzate chiedeva, insistentemente, copia della registrazione telefonica del 21.12.2016. L'invio della registrazione, come sostenuto da controparte, sarebbe avvenuta in data 18.7.2017 abbondantemente oltre i termini di legge". In ordine all' eccezione di

una carenza di legittimazione dell'avv[redacted] a poter inviare in nome e per conto dell'istante una raccomandata di reiterazione della disdetta, ha osservato che "in primis che detta eventuale postulata carenza doveva necessariamente evidenziata in modo immediato, cosa che non è mai avvenuta anzi vi sono state interlocuzioni con i rappresentanti della Wind Tre da parte dell'avv. [redacted] in nome e per conto dell'istante. Ma vi è di più!!

Contrariamente a quanto avventatamente sostenuto da controparte non solo nella citata missiva del 18.12.2017 veniva chiaramente indicato il codice cliente (vedasi produzione documentale in atti) ma si fa riferimento ad una precedente raccomandata del 27. 10.2017 inviata direttamente dall'istante che sgombera il campo da ogni possibili illazione". Da ultimo, ha posto l'accento sull'atteggiamento posto in essere dalla WIND TRE con cui "ha disatteso le richieste formulate dall'istante ed in ultimo nelle note autorizzate, di produrre tutte le registrazioni intercorse con l'istante che avrebbero chiarito definitivamente la reale situazione dei fatti". Infine, ha rimarcato che "La bontà delle tesi dell'istante viene ancora più in evidenza atteso che nel corso di ormai quasi 2 anni la 4 Sim Card, non richieste, non sono state mai attivate e controparte al di là di discorsi fantasiosi non ha mai potuto provare il contrario".

3. Motivazione della decisione

Sul rito In via preliminare, occorre rilevare che la richiesta così come formulata dall'utente nella memoria del 05.11.2018, "di un indennizzo per lo stress psico-fisico subito dall' istante" celerebbe una richiesta di risarcimento danni, ed in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità". Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

Nondimeno, solo in ottica del favor utentis, per tale richiesta si può richiamare l'orientamento dell'Autorità, secondo il quale "Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (Delibera n. 529/09/CONS, Delibera n. 173/11/CONS, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017, e n.178/2020, etc). Infatti, con tale orientamento, l'Autorità ha voluto adottare il principio di tutela del contraente più debole (istante) che deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera n. 63/17).

Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata dall' utente, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del sopra richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come una richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (Delibera n. 23/12). Nel merito Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati. In particolare, dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti, nel corso della procedura, appare fondata la contestazione relativa all'attivazione dei servizi oggetto di disconoscimento. In effetti, la società Wind 3 non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le 4 sim card.

Tanto premesso, si procede con la trattazione delle richieste di parte attrice, riconducibili all'attivazione non richiesta delle sim n. [redacted] di cui al punto i) e di storno e rimborso di quanto non dovuto di cui ai punti i) e iii). Da quanto espressamente dichiarato dal gestore risulta che in data 21 dicembre 2016, venivano attivate tramite vocal order 2 usim abbonamento con piano tariffario B.MEGA abbinati a due WebPocket .42, forniti con la formula della vendita a rate con vincolo di 30 mesi e 2 usim ricaricabili con piano tariffario 400, usim sciolta e vincolo di 24 mesi (numerazioni [redacted]). Sempre da quanto dichiarato dal gestore, dette linee risultano ancora attive, sebbene, sospese per morosità. Il caso in esame rientra nell'ambito delle c.d. "attivazioni di servizi o profili tariffari non richiesti" previste e disciplinate dalla Delibera 347/18/CONS all'art. 9.

In termini generali si considera che, a fronte della contestazione dell'istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie è disciplinata dalle norme dei c.d. "contratti a distanza", dagli artt.49 e segg. del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, e disciplinato dalla Delibera n.520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione, che pone una serie di adempimenti specifici a carico del professionista a tutela del contraente debole.

Per i contratti stipulati a far data dal 13 giugno 2014, le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza (telefono, e-commerce, posta) devono rispettare le novità normative introdotte dal D. Lgs 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206) in recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Questa riforma, tra le numerose modifiche apportate per regolare il rapporto tra imprese e consumatori, prevede significativi cambiamenti con riferimento ai requisiti formali per la conclusione dei contratti stipulati mediante l'uso del telefono. In particolare non è più sufficiente che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore, ma occorrerà che il documento contrattuale, reso in forma scritta o su

supporto durevole, sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso attraverso il vocal order.

Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale il contratto non può dirsi perfezionato. Ciò vale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente ed accetta l'offerta, ma è necessario che segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. Le norme codicistiche, infatti, intendono questo come il momento in cui l'utente acquisisce piena contezza di quanto ha accettato verbalmente e, in caso di difformità dalle aspettative, ha la possibilità di ripensarci.

La ratio della previsione sta dunque nel rafforzamento della già esistente tutela a favore del consumatore, che deve ritenersi vincolato solo a seguito di adeguata presa di conoscenza delle condizioni contrattuali già rappresentategli per telefono, in modo da evitare la possibilità di subire contratti, condizioni, servizi e, come nel caso di specie, condizioni tariffarie non capite o non richieste (Cfr. sul punto tra le tante Delibera Co.re.com. Emilia Romagna del 17/04/2018, Delibera Co.re.com. Abruzzo n.41/17, Determinazione Co.re.com. Lazio n. 13/18).

Nel caso che ci occupa, il gestore ha prodotto agli atti una schermata ove si legge: "Gentile Sig Autilio in allegato la copia della registrazione vocale" senza, tuttavia, indicare la data dell'invio della predetta comunicazione e senza, altresì, fornire prova dell'avvenuta ricezione all'indirizzo dell'utente. L'operatore, infatti, a supporto della propria posizione ha allegato una schermata aziendale "Servizio client Wind 3 Business", che non prova alcunché in merito all'adesione contrattuale. Invece, l'invio al cliente del contratto da sottoscrivere, lo avrebbe reso consapevole del contenuto della promozione accettata per telefono e nel caso di difformità avrebbe potuto ripensarci e non sottoscriverla, onde evitare l'addebito di costi non desiderati.

In mancanza di questo requisito formale il contratto non può considerarsi vincolante per il cliente, che quindi non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto dall'offerta. Invero, il gestore ha reso disponibile il vocal order solo in fase di contenzioso, contravvenendo alle nuove prescrizioni del codice del consumo vigenti in costanza di rapporto e non ha fornito la prova della sottoscrizione/accettazione espressa dell'offerta, resa in forma scritta o su supporto durevole. Pertanto il contratto deve darsi per non concluso. Ne consegue che l'attivazione delle dette linee, intervenuta in data 21 dicembre 2016, va considerata illegittima in quanto non richiesta dall'istante.

In forza dell'art.3 della delibera Agcom 664/06/CONS all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti e, quindi, quanto fatturato con riferimento a tali linee va annullato e rimborsato all'istante. Cfr Agcom Delibera n. 68/10/CIR: "Qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e

l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti 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". Conformi: Agcom Delibera n. 84/10/CIR Agcom Delibera n. 12/11/CIR Agcom Delibera n. 125/11/CIR Agcom Delibera n. 155/11/CIR Agcom Delibera n. 31/12/CIR.

Sul punto si dispone, pertanto, che venga effettuato lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse in relazione all'utenze mobili nn.ri ([redacted]) dal momento dell'attivazione (21 dicembre 2016) sino alla cessazione della stesse.

Inoltre ai sensi dell'art 9 commi 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". A tale proposito deve osservarsi che, sebbene la normativa riconosca il diritto dell'utente di opporsi in ogni tempo alla fornitura non voluta, nel caso di specie il consistente lasso temporale intercorso tra l'avvenuta conoscenza dell'indebita attivazione e il reclamo proposto dall'utente è un dato che deve essere tenuto in debita considerazione ai fini della quantificazione dell'indennizzo. Difatti, sebbene l'utente abbia dichiarato di aver presentato diversi reclami in ordine alla lamentata attivazione di servizi non richiesti, agli atti, l'unico reclamo scritto e provato, è quello inoltrato a mezzo pec in data 18 dicembre 2017 e cioè dopo circa un anno dall'attivazione delle predette sim.

Pertanto, ai sensi dell'art 14, comma 4, del Regolamento indennizzi "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 30 agosto 2018 dal Sig. [redacted] nei confronti di WIND TRE S.p.A., l'Operatore è tenuto a:

regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante attraverso lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse in relazione all'utenze mobili ([redacted]) dal momento della loro attivazione (21 dicembre 2016) e sino alla cessazione delle stesse.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra