



Verbale n. 6

Adunanza del 4 giugno 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno quattro, del mese di giugno, alle ore 9.00, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Assente giustificato:

### **Delibera n. 23 - 2019**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 128/2018 – XXX / WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.).**

VISTA 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;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/128/2018 con cui l'XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società WIND TRE S.p.A., già Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, Wind) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 23/3/2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA le memorie difensive dell'operatore e dell'istante;

VISTE le repliche dell'istante;

VISTA la nota del con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 25/6/2018;

DATO ATTO che in tale udienza è stato disposto un rinvio per consentire alcune verifiche all'operatore che, comunque, si impegnava a cessare immediatamente il codice cliente 000027XXX (poi diventato 000296XXX);

DATO ATTO che all'udienza del 6/8/2018, Wind ha dichiarato a verbale che, a seguito di quanto stabilito nel verbale dell'udienza del 25/6/2018, da tale data aveva provveduto a cessare il codice cliente 000027XXX (poi diventato 000296XXX) e che pertanto tutte le fatture emesse dopo la data stessa e fino al termine del ciclo di fatturazione sarebbero state stornate;

DATO ATTO che al termine di detta udienza, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione conciliativa della vertenza, l'Ufficio si è riservato di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

## 1. Oggetto della controversia

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente 000027XXX rappresenta:

- che l'Ente, in seguito all'entrata in vigore della legge regionale 19/2009 aveva accorpato, a far data dal 1/1/2012, l'Ente XXX con il quale Wind aveva in essere un contratto di telefonia mobile (Wind PA mobile 2005) con codice cliente n. 000027XXX e codice account n. 100205998;
- che tra le decisioni prese in sede di accorpamento vi era anche quella di recedere da detto contratto e di attuare la portabilità delle utenze da mantenere attive alla convenzione Consip "Telefonia mobile 6" a cui XXX aveva aderito;
- che, con nota del 12/1/2016, a seguito dell'avvenuta portabilità era stato comunicato a Wind attraverso PEC il formale recesso, senza peraltro ricevere riscontro;
- che con nota del 6/6/2017, sempre trasmessa a mezzo PEC, venivano richiesti chiarimenti all'operatore in merito alla ricezione di ulteriori fatture riguardanti il contratto sopradetto senza ottenere risposta alcuna se non telefonate di addetti alla gestione dei crediti che sollecitavano il pagamento di tali fatture.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la chiusura del contratto da parte di Wind;
- 2) lo storno di tutte le fatture, soprattutto di quelle senza traffico relative unicamente a tasse di concessione governativa riferite a utenze inattive che dovevano essere chiuse a seguito del recesso da parte dell'ente;
- 3) il riconoscimento di eventuali indennizzi a seguito del mancato riscontro alle comunicazioni dell'ente;
- 4) formulando la disponibilità dell'ente al pagamento di eventuali importi a seguito di chiarimenti da parte di Wind come richiesto con nota del 6/6/2017, la riemissione di nuove fatture per evitare penali per ritardato pagamento T.C.G.

Nella memoria autorizzata, l'istante riepiloga i fatti precisando ulteriormente che non avendo ricevuto riscontro alle note soprarichiamate, inviava a Wind ulteriore reclamo via PEC in data 26/9/2017, anch'esso rimasto privo di risposta.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 10/8/2015 perveniva una richiesta di subentro contratto dal cliente Ente XXX con codice cliente n. 000027XXX a Ente XXX con codice cliente n. 000296XXX;
- che detto subentro si completava in data 24/11/2015;
- che in data 13/1/2016 il cliente comunicava che le sim XXX-965-966-967-968-969-970-971-973 e XXX erano passate ad altro gestore;

- che tali sim risultavano subentrate sulla nuova anagrafica con codice cliente n. 000296XXX in data 24/11/2015 e risultavano migrate ad altro gestore in data 31/12/2015 tranne la sim XXX, migrata invece il 4/1/2016;
- che in data 6/6/2017 il cliente contestava le fatture nn. 1500097104, 1500097105 e 2017E000005076 in quanto emesse successivamente alla sua richiesta di disattivazione delle sim sopradette;
- che da verifiche effettuate le fatture 1500097104 e 1500097105 sopracitate risultano essere la riemissione sul nuovo codice cliente delle fatture 2016E000011726 e 2016E000011725;
- che, inoltre, le sim di cui sopra risultavano correttamente disattivate per MNP, mentre le fatture contestate si riferivano alle sim XXX, XXX, XXX cessate per MNP in data 16/3/2017 e si ritenevano quindi essere corrette;
- che inoltre, le ulteriori fatture 2017TE000003014, 2017E000003015, 2017E000003016 e 2017E000003017 si riferivano al periodo da maggio a novembre 2015 ossia a un periodo precedente all'effettivo subentro sul nuovo codice cliente n. 000296XXX e alla cessazione delle linee oggetto dell'attuale contenzioso;
- che esse si riferivano in particolare a TCG/canoni/traffico generato dalle sim XXX, XXX e XXX.
- che la gestione del reclamo veniva effettuata con storno e riemissione delle fatture sul nuovo codice cliente 000296XXX;
- che in data 12/6/2017 si chiedeva di verificare quanto contestato dall'istante con nota del 6/6/2017 in relazione al recesso del 12/1/2016 e alle fatture successivamente pervenutegli;
- che si trattava della riemissione delle fatture nn. 2017E000003014, 2017E000003015, 2017E000003016 e 2017E000003017 che erano di competenza del cliente perché riferite al periodo maggio-novembre 2015, prima dell'effettivo subentro su id. cliente 000296XXX e prima della cessazione delle linee oggetto dell'attuale contenzioso;
- che in data 28/9/2017 perveniva richiesta di verifica per scarto della fattura n. 2017E000007721, emessa in data 19/9/2017, dovuto a disdetta del 12/1/2016;
- che detta fattura riportava i costi delle TCG relative alle sim XXX, XXX, XXX e XXX per le quali non era presente richiesta di disdetta;
- che in data 11/12/2017 perveniva ulteriore reclamo in cui il cliente sosteneva di non dover pagare la fattura n. 2017E000010644 poiché successiva alla disdetta del 12/1/2016;
- che il reclamo veniva considerato infondato perché gli addebiti si riferivano alle TCG delle sim XXX, XXX, XXX e XXX per le quali non era presente richiesta di disdetta;

- che ad oggi sul codice cliente 000296XXX risultano attive sim e utenze fisse;
- che in riferimento alle utenze oggetto dell'attuale controversia, ovvero le sim XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, le stesse risultano cessate per MNP il 31/12/2015 e la sola sim XXX risulta migrata in data 4/1/2016;
- che le fatture oggetto di contestazione e insolute sono: n. 1500097185 (riemissione della fattura 2017E000003014 maggio-giugno 2015); n. 1500097186 (riemissione della fattura 2017E000003015 luglio-agosto 2015); 1500097187 (riemissione della fattura 2017E000003016 settembre-ottobre 2015), n. 1500097188 (riemissione della fattura 2017E000003017 novembre-dicembre 2015); n. 2017E000007721 e n. 2017E000010644;
- che l'analisi dei reclami ha determinato che le sopraindicate fatture sono a carico del cliente perché frutto di riemissione di fatture relative al codice cliente 000027XXX con periodo antecedente alla disdetta delle sim e fatture relative a sim non migrate ad altro operatore per le quali non è pervenuta richiesta di migrazione;
- che pertanto in riferimento alla disdetta pervenuta in data 12/1/2016, la richiesta risultava già gestita mediante MNP nelle date del 31/12/2015 e 4/1/2016, come specificato;
- che le fatture emesse e non saldate si riferiscono a un periodo antecedente e a sim non oggetto di contenzioso;
- che Wind Tre ha predisposto riemissione delle fatture sulla nuova partita Iva al fine di consentire all'istante il pagamento delle stesse senza ostacoli contabili;
- nessun addebito può imputarsi all'operatore in merito al presunto mancato riscontro al reclamo, avendo il medesimo gestito le richieste per *facta concludentia* in quanto le utenze erano già disattive per MNP;
- che l'insoluto presente è di € 1.795,59 solo su CDF 522469697;
- che venga operata eventuale compensazione tra le poste debito/credito poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido e esigibile.

Quanto sopra premesso, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

Parte istante replicava alle difese dell'operatore rilevando che con le stesse veniva per la prima volta dato indirettamente riscontro alle comunicazioni inviate via PEC nelle date 12/1/2016, 6/6/2016 e 26/9/2017 e che l'assenza di comunicazioni precedente non ha permesso l'instaurarsi di un rapporto dialettico tra le parti. L'istante precisava altresì che in un colloquio telefonico intercorso tra l'Ente e un addetto al servizio fatturazione elettronica di Wind in data 11/12/2017 (di cui si fa riferimento nella memoria difensiva), in merito al rifiuto di una fattura operato dall'Ente sulla piattaforma territoriale della fatturazione elettronica, l'addetto di cui sopra diceva di non essere in possesso della nota dell'Ente del 12/1/2016, adotta quale motivazione dello scarto, e ne chiedeva la ritrasmissione (effettuata con nota prot. n. 5075 del 14/12/2017). L'Ente contesta inoltre l'affermazione secondo cui vi siano sim ancora attive (nn. XXX, XXX, XXX e XXX) in quanto per esse non sarebbe presente richiesta di disattivazione poiché il contenuto della nota n. 65 del 12/1/2016 è di univoca

interpretazione in quanto con essa l'istante comunicava espressamente il formale recesso, con decorrenza immediata, dal contratto relativo al codice cliente n. 000027XXX a cui doveva seguire la chiusura del rapporto contrattuale. L'istante osserva che l'operatore solo in questa sede comunica tale sua "interpretazione" quando avrebbe dovuto riscontrare formalmente la nota prot. n. 65/2016 e a maggior ragione la nota prot. n. 2464/2017 nella quale si richiedevano chiarimenti in merito alla ricezione di nuova fatturazione. L'Ente gestione arre protette contesta inoltre l'affermazione dell'operatore secondo cui le fatture emesse e non saldate si riferiscano a un periodo antecedente la data di comunicazione di recesso: infatti dalla disamina delle fatture oggetto di contezioso elencate dall'Ente risulta che solo le fatture elettroniche nn. 2017E000003628, 1500097185, 1500097186 e 1500097188 siano antecedenti la data di comunicazione del recesso mentre la fattura elettronica n. 1500097187 non riporta alcun periodo ma solo la dicitura generica "traffico" e tutte le altre fatture riportano, quali periodi di riferimento, date posteriori. L'istante rileva inoltre come tutta una serie di fatture di importo pari a € 105,28 siano relative alla tassa di concessione governativa senza addebiti di traffico, a dimostrazione che si riferiscono a sim che l'operatore avrebbe dovuto disattivare contestualmente alla chiusura del rapporto contrattuale. L'Ente contesta infine le difese di Wind in riferimento alla mancata risposta al reclamo.

## **Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento, ad eccezione delle domande posta *sub* n. 1) e 4).

Le stesse non rientrano, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

In relazione alla domanda *sub* 1) richiedente la "chiusura del contratto da parte di Wind" si dà tuttavia atto delle dichiarazioni di Wind verbalizzate nelle udienze di discussione secondo le quali l'operatore ha provveduto dal 25/6/2018 a cessare il codice cliente 000027XXX (poi diventato 000296XXX) e a stornare tutte le fatture emesse dopo la data stessa e fino al termine del ciclo di fatturazione.

Si precisa infine che l'integrazione documentale dell'operatore inviata in data 24/4/2018 è pervenuta oltre i termini concessi per il deposito della prima memoria ed è pertanto irricevibile.

### **B) Nel merito**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'oggetto della controversia attiene la richiesta di recesso formulata dall'Ente XXX in data 12/1/2016 relativamente al contratto di telefonia codice cliente 000027XXX, originariamente intestato a XXX, al quale nel corso del rapporto contrattuale era subentrato, a seguito dell'entrata in vigore della l.r. Piemonte n. 19/2009 di accorpamento di detti Enti, l'odierno istante con codice cliente n. 000296XXX.

Dalla documentazione in atti risulta che a richiesta di recesso, inviata a mezzo PEC, aveva il seguente oggetto "Comunicazione recesso da contratto telefonia mobile – codice cliente 000027XXX" e il seguente letterale tenore: "Si comunica che questo Ente, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 13, del d.l. 6 luglio 2012, n. 95 convertito dalla l. 7 agosto 2012, n. 135, avendo aderito alla convenzione Consip denominata "Telefonia mobile 6" e preso atto dell'avvenuta portabilità concessa da Wind a Tim delle seguenti utenze: XXX – XXX con la presente comunica formale recesso con decorrenza immediata, al contratto di cui in oggetto. Si rimane in attesa di fattura con eventuali costi non ancora contabilizzati".

L'istante si avvaleva quindi, per recedere dal contratto, della previsione di cui alla legge soprarichiamata, secondo la quale le amministrazioni pubbliche che abbiano validamente stipulato un autonomo contratto di fornitura o di servizi hanno diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, nel caso in cui i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato.

A partire dall'aprile 2017, ossia oltre un anno dopo la predetta comunicazione di recesso da parte dell'Ente, l'operatore emetteva una serie di fatture intestate all'Ente subentrato, odierno istante, su codice cliente 296207 che venivano contestate con PEC del 6/6/2017, in cui si ribadiva il recesso esercitato in data 12/1/2016, e con PEC del 26/9/2017, con la quale venivano richiesti chiarimenti per la ricezione di fatture che "parrebbero riferirsi al contratto di telefonia mobile di cui sopra (*n.d.r.* 00002781), emesse in data successiva alla comunicazione di recesso dal contratto" e si lamentava l'assenza di spiegazioni in merito alle stesse e di riscontro ai reclami.

A fronte delle rimostranze dell'Ente, l'operatore non forniva spiegazioni continuando anzi ad emettere fatture e, come rilevato da parte istante, solo nella memoria in atti offriva la propria ricostruzione dei fatti, peraltro di difficile riscontro stante la copiosità dei documenti prodotti senza essere correlati alle difese e la contestuale assenza di altri documenti indicati nelle difese ma non prodotti.

Wind sostiene che le fatture nn. 1500097104, 1500097105, contestate dal cliente con nota del 6/6/2017 in quanto emesse successivamente alla sua richiesta di recesso, risultano essere la riemissione sul nuovo codice cliente delle fatture 2016E000011726 e 2016E000011725 e che le sim XXX-965-966-967-968-969-970-971-973 e XXX risultano correttamente disattivate per MNP, mentre le fatture contestate si riferiscono alle sim XXX, XXX, XXX cessate per MNP in data 16/3/2017.

Wind allega la fattura n. 1500097104, che risulta essere emessa l'11/5/2017, riferita ai periodi 1/6/2016–14/6/2016 e 4/7/2016–14/7/2016, con causale riemissione fattura 2016E000011726, che invece non viene allegata. La fattura 1500097104, peraltro, non consente di risalire alle numerazioni per le quali sarebbe riferita e quindi non è possibile, anche per l'assenza della fattura originaria 2016E000011726, comprendere se essa sia o meno dovuta, potendosi unicamente affermare essere la stessa riferita a un periodo successivo al recesso del 12/1/2016.

Analogo discorso deve essere fatto per la fattura 1500097105, emessa in data 11/5/2017, riguardante il periodo dal 1/4/2016 al 31/5/2016, avente causale riemissione fattura 2016E000011725 del 19/12/2016, anch'essa non allegata, e per la quale non si ha modo di sapere le numerazioni a cui si riferisce.

Entrambe, essendo presente la voce "Sconto fisso-mobile M", si presume possano riguardare anche numerazioni fisse non oggetto di controversia, stante che la richiesta di recesso all'origine dei fatti per cui si discute riguarda un contratto di telefonia mobile (cfr. oggetto PEC del 12/1/2016).

Nessuna spiegazione offre l'operatore in merito alla fattura 2017E00005076, emessa in data 20/5/2017 per il periodo di fatturazione 1/3/2017-30/4/2017, che fa invece esplicito riferimento solo alla telefonia mobile e dove si rileva genericamente la dicitura "6 SIM", senza riferimenti a numerazioni specifiche.

L'operatore sostiene poi che le fatture 2017E000003014, 2017E000003015, 2017E000003016 e 2017E000003017 si riferiscano al periodo maggio-novembre 2015, quindi anteriori al subentro e al recesso, e che siano state gestite con storno e riemissione sul nuovo codice cliente. Effettivamente, la disamina delle stesse consente di appurare che sono intestate all'Ente gestione Parchi e Riserve naturali del Lago Maggiore, che sono riferite a tale periodo e che quindi le relative fatture rimesse (non allegate ma indicate sia da Wind sia dall'istante) non possono essere stornate: esse sono la n. 1500097185, riemissione della fattura 2017E000003014, periodo di riferimento maggio-giugno 2015; la n. 1500097186 riemissione della fattura 2017E000003015, periodo di riferimento luglio-agosto 2015, la n. 1500097187 riemissione della fattura 2017E000003016, periodo di riferimento settembre-ottobre 2015; la n. 1500097188 riemissione della fattura 2017E000003017, periodo di riferimento novembre-dicembre 2015.

Si deve inoltre dare atto che l'istante, nelle proprie repliche, riconosce come dovuta anche la fattura 2017E000003628 perché anch'essa riferita a un periodo antecedente al recesso.

La ricostruzione della vicenda ha consentito quindi di appurare che la gestione del contratto, sicuramente complessa a causa dell'accorpamento dei due Enti e del subentro con assegnazione di nuovo codice cliente, avrebbe potuto essere meno difficoltosa in presenza di riscontri celeri e puntuali dell'operatore.

E' pur vero che la richiesta di recesso del contratto poteva dare adito a fraintendimenti sulla necessità di cessare le sole sim indicate, peraltro già migrate, o l'intero codice cliente come comunque richiesto esplicitamente, ma proprio per tale motivo rilevano i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto; in ragione di ciò, il gestore avrebbe dovuto, almeno in risposta ai numerosi reclami e solleciti inoltrati, fornire esaurienti spiegazioni su quanto avvenuto e interrompere immediatamente la fatturazione che è continuata anche dopo le udienze di conciliazione e di discussione in sede di definizione. Tutto ciò, anche tenuto conto dell'atteggiamento sempre collaborativo di parte istante che sia nelle comunicazioni antecedenti il contenzioso che in questa sede si è mostrata collaborativa e aperta a soluzioni conciliative.

Per tali motivi, si ritiene che l'operatore debba stornare le fatture emesse successivamente al recesso contrattuale del 12/1/2016 e fino alla cessazione del ciclo di fatturazione ad eccezione, come visto, delle fatture relative alla riemissione di fatture riferite a periodi antecedenti il recesso (ossia le fatture nn. 1500097185, 1500097186, 1500097187,

1500097188) e della fattura 2017E000003628, riconosciuta come dovuta da parte istante. Inoltre, sulle altre fatture insolute, non dovranno essere oggetto di storno eventuali costi riferiti a numerazioni fisse non oggetto di controversia, né eventuali costi imputati a titolo di traffico relativamente a sim non cessate (in particolare € 63,41 sulla fattura 1500097104, € 0,34 sulla fattura 2017E000003629, € 15,45 sulla fattura 2017E000005076).

E' inoltre da ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per il mancato e/o tardivo riscontro ai reclami perché, a fronte delle ripetute e precise comunicazioni inviate all'operatore, il medesimo non ha fornito risposte e anzi, nel caso di specie, proprio l'assenza di comunicazione ha generato il disservizio.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce 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.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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 questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso in oggetto, si ritiene ragionevole ricondurre i reclami inviati a Wind a un unico reclamo, come previsto dall'art. 11, comma 2 dell'all. A alla delibera 73/11/CONS, poiché riferibili alle medesime fattispecie ogni volta reiterate. Ciò premesso, considerato che detto articolo prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, considerato altresì che il primo reclamo è stato inviato con PEC il 6/6/2017 e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo con il deposito delle memorie difensive del presente procedimento in data 23/4/2018, sono 276 i giorni di ritardo nella risposta (già decurtati i 45 gg. previsti dalla delibera sopracitata, intesi quale termine massimo per la comunicazione dell'esito del reclamo). L'istante ha pertanto diritto alla corresponsione dell'importo di € 276,00 a titolo di indennizzo.

Non si ritiene, infine, di poter accogliere la richiesta dell'operatore di una compensazione tra le relative poste debito/credito (ex art. 1243 cc e ss.), in quanto sulla base della documentazione agli atti non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Wind Tre, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

**stornare** le fatture emesse successivamente al recesso contrattuale del 12/1/2016 e fino alla cessazione del ciclo di fatturazione ad eccezione di quelle relative alla riemissione di fatture riferite a periodi antecedenti al recesso (ossia le fatture nn. 1500097185, 1500097186, 1500097187, 1500097188) e della fattura 2017E000003628, riconosciuta come dovuta da parte istante, con la precisazione che sulle altre fatture oggetto di storno, non dovranno essere stornati eventuali costi riferiti a numerazioni fisse non oggetto di controversia, né eventuali costi imputati come traffico relativamente a sim non cessate (in particolare € 63,41 sulla fattura 1500097104, € 0,34 sulla fattura 2017E000003629, € 15,45 sulla fattura 2017E000005076);

**corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 276,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte