



DELIBERAZIONE
n. 97 del 4 novembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 83/17 xxx/ Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

| | |
|--------------------------|------------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>Vice Presidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 83 del giorno 7 febbraio 2017 con cui la società xxx 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 Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare con la società Wind Tre di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 11277258, lamenta la non corretta contabilizzazione di due note di credito emesse dall’operatore a proprio favore, nonché l’emissione di costi imputati a titolo di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 20 maggio 2017 veniva attivato un contratto con un modem Wi-Fi; l’offerta prevedeva che “*superati 50 € di traffico, ci sarebbe stato un blocco, per cui non era più possibile navigare fino al mese successivo*”;
- riceveva la fattura dell’8 agosto 2014 dell’importo pari ad euro 422,83, di cui euro 304,55 erano riferiti “*a traffico extra-soglia ritenuto ingiustificato*”; riceveva la fattura dell’8 settembre 2014, la quale riportava addebiti per euro 228,66, anch’essi ritenuti ingiustificati;
- dopo numerosi reclami effettuati al servizio clienti, veniva aperta una pratica di gestione del reclamo e l’operatore emetteva due note di credito rispettivamente di euro 164,70 ed euro 237,90; l’operatore erogava tali note di credito a detrazione di fatture in realtà già pagate, senza accreditare tali somme nelle fatture successive;
- con fax del 2 febbraio 2015, dopo uno colloquio telefonico con il servizio clienti dell’operatore, inviava copia dei pagamenti effettuati delle fatture con carta di credito contestate per il traffico extrasoglia, “*n.1476467038 del 08/08/2014 € 422,83 e n. 1476769464 del 08/09/2014 € 428,70*”. In tale reclamo evidenziava che non risultavano, “*invece, i pagamenti e/o accrediti delle 2 note di credito a (...) favore*”; i pagamenti erano, rispettivamente, del 9 settembre 2014 e del 13 ottobre 2014;
- con e-mail del 21 luglio 2015, il servizio clienti, a seguito di nuovo contatto telefonico, stante la mancata regolarizzazione della posizione amministrativa sulla base di quanto contestato nel precedente reclamo, chiedeva nuovamente la corretta emissione delle note di credito;
- inviava una raccomandata, datata 5 ottobre 2015 (ricevuta dall’operatore il 15 ottobre 2015) di recesso contrattuale in relazione al servizio dati sull’utenza n. 393 8902xxx; restituiva gli apparati in comodato d’uso;
- riceveva la fattura n. 1589057272 del 7 novembre 2015 dell’importo pari ad euro 306,65;
- riceveva dall’operatore una raccomandata, datata 1° settembre 2016, di risoluzione contrattuale; in tale missiva, l’operatore comunicava che il contratto sarebbe stato risolto a causa insoluti e richiama il mancato riscontro da parte del cliente di un precedente invio di preavviso ad altro indirizzo: ma tale circostanza gli appariva immotivata, atteso che non vi era mai stata una variazione di recapito.

In data 7 novembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“il rimborso delle somme indebitamente saldate dall'utente”;*
- ii) *“la chiusura in esenzione spese del contratto avente codice utente 11277258”;*
- iii) *“l'annullamento della fattura emessa ed inevasa”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 15 marzo 2017, 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 precisato preliminarmente che la società istante *“riferisce le odierne contestazioni alla numerazione +39 393-89.02.xxx, attivata in data 20.05.2014 con piano tariffario 'inTREnet.data3' in abbinamento all'offerta commerciale 'Vendita a Rate Abb. 30 PRO' che prevedeva l'acquisto, tramite rateizzazione del prezzo, dell'apparato telefonico avente modello 'Modem Wi-Fi Web Cube 42' (Codice Imei 860064020836941) ed un vincolo contrattuale minimo di trenta mesi con corrispettivo in caso di recesso anticipato (Cfr. doc. 1). La numerazione in questione non è più attiva sulle reti del Gestore dal 21.02.2015”.*

Inoltre la società Wind Tre ha eccepito preliminarmente quanto segue:

- la *“domanda di storno della posizione debitoria. Inammissibilità c/o improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 14, Allegato A 173/07/CONS per la formulazione di domande nuove. Ponendo a confronto le odierne domande con quelle formulate con l'istanza di conciliazione, si evidenzia l'introduzione, nel presente procedimento, di domande nuove, mai formulate nella precedente e propedeutica fase conciliativa (Cfr. Formulano GU 14 e Formulano UG di cui al doc. 2). Invero, si tratta della domanda di storno della posizione debitoria. Ora, quanto a tale nuova domanda, il Gestore ne eccepisce l'inammissibilità c/o improcedibilità ex art. 14, comma I Delibera 173/07/CONS in quanto costituisce ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione”;*
- l'inammissibilità c/o improcedibilità delle domanda dell'istante di *“chiusura totale e in esenzione spese del contratto, poiché in tal modo si chiederebbe la condanna del Gestore ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti”;*
- la richiesta di *“rimborso delle somme indebitamente saldate dall'utente (...) difetta di genericità ed indeterminatezza in quanto non risulta affatto specificata né tantomeno documentata”;*
- *“l'impossibilità ad identificare il soggetto che, in nome e per conto dell'istante, ha sottoscritto l'istanza di definizione. Invero, la società xxx non si è premurata di produrre, nel corso del presente procedimento, la propria visura camerata dalla quale poter evincere il nominativo del legale rappresentante pro tempore”.*

Nel merito l'operatore Wind Tre ha evidenziato che parte istante ha lamentato *“il mancato accredito, da parte dell'allora Operatore H3G (...), delle Note di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 e n. 1490404520 di Euro 237,90 emesse in suo favore”* e che la *“contestazione avversaria è del tutto priva di pregio”*. Al riguardo ha dedotto quanto segue:

-“ nelle date del 01.10.2014 e 08.10.2014, il Gestore emetteva le Note di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 e n. 1490404520 di Euro 237,90 (doc. 6) a restituzione degli addebiti in extrasoglia contestati

dalla società istante. Gli importi ivi riconosciuti venivano applicati a fatture che in quel momento risultavano insolte. Infatti, nel caso di cui si discute, il Gestore ha fatto applicazione di quanto previsto dall'art. 1193, secondo comma, c.c.. Occorre premettere che la regola generale dettata in tema di imputazione del pagamento, fissata al primo comma della norma citata, prevede che "Chi ha più debiti della medesima specie verso la stessa persona può dichiarare, quando paga, quale debito intende soddisfare". Nella fattispecie, la società istante non ha formulato alcuna dichiarazione al momento del pagamento della somma di Euro 422,83, effettuata in favore del Gestore in data 07.09.15. Pertanto, non può che applicarsi quanto previsto nel secondo comma dell'art. 1193 c.c. secondo cui "in mancanza di tale dichiarazione, il pagamento deve essere imputato al debito scaduto";

- "la Nota di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 (doc. 6) è stata applicata alla Fattura n. 1575858104 di Euro 170,68, scaduta in data 07.08.2015 (doc. 8), tanto è vero che, allo stato attuale, la stessa risulta insolta per la residua somma di Euro 7,27 (Cfr. infra)";

- "la Nota di Credito n. 1490404520 di Euro -237,90 (doc. 6) è stata invece applicata alla Fattura n. 1476467038 di Euro 422,83, scaduta in data 08.09.2014, stornata parzialmente.

- "il pagamento di Euro 422,83 effettuato in data 07.09.2014 è stato imputato ad altre fatture insolte e, nello specifico, alle Fatture n. 1476467038 di Euro 422,83 (scaduta in data 08.09.2014) per Euro 184,93, n. 1477066201 di Euro 184,16";

- "la Fattura n. 1575858104 di Euro 170,68, scaduta in data 07.08.2015, è stata stornata parzialmente dalla Nota di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 (doc. 6) e per l'importo di Euro 4,07 tramite il pagamento di Euro 422,83 tanto è vero la fattura in questione è attualmente insolta per la residua somma di Euro 1,91 (Cfr. infra)";

- "il pagamento di Euro 422,83, invece, veniva eseguito dalla società istante un anno dopo l'emissione delle Note di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 e n. 1490404520 di Euro 237,90 (doc. 6), ossia in data 07.09.2015, ed è quindi stato imputato alla chiusura contabile di altre fatture che, a quella data risultavano insolte, come sopra meglio descritto";

L'operatore ha, infine, precisato "che la società Last (...) è attualmente debitrice nei confronti del Gestore della somma complessiva di Euro 1.023,47 (doc. 8)".

3. Motivazione della decisione.

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

In primis occorre evidenziare che:

- si ritiene superabile l'eccezione preliminare avanzata dall'operatore circa la carenza di legittimazione della parte istante. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Peraltro, si precisa che, in atti, risulta versata la visura camerale della Società istante dalla quale risulta che l'istante ne è la rappresentante;

- con riferimento alla domanda dell'istante di chiusura del contratto *sub ii*) in esenzione spese, si osserva che è cessata la materia del contendere, atteso che l'utenza dati n. 393 8902xxx non è più attiva sulla rete dell'operatore dal 21 febbraio 2015, come l'operatore medesimo ha dedotto in memoria e che risulta agli atti la fattura di chiusura contrattuale fattura n. 1589057272 dell'8 ottobre 2015, contenente i costi di recesso;

- non può essere accolta l'eccezione avanzata da Wind Tre in merito alla difformità delle richieste avanzate dall'istante in sede di definizione della controversia rispetto a quella presentate nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, atteso che, dalla descrizione dei fatti e dalla documentazione allegata, infatti, si evince una sostanziale uniformità fra quanto lamentato dall'utente nell'istanza di definizione rispetto al precedente tentativo di conciliazione. Al riguardo si richiama quanto previsto nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, Par. III.1.2, secondo cui "[i]l contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi".

Infine, sempre in via preliminare, con riferimento all'eccezione mossa dall'operatore in merito alla genericità della domanda *sub iii*), occorre richiamare quanto disposto dalle Linee Guida sopracitate, secondo le quali anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Nel caso di specie, al termine dell'istruttoria procedimentale e dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti, è emerso che le richieste dell'istante risultano complessivamente volte ad ottenere il ricalcolo della propria posizione contabile-amministrativa, attesa la duplice contestazione sul non corretto addebito delle due note di credito emesse dall'operatore e dei costi addebitati a seguito della disattivazione dell'utenza dati n. 393 8902xxx, nonché della risoluzione contrattuale di cui al codice cliente n. 11277258.

Nel merito:

Sull'accredito delle note n. 1490400838 di Euro 164,70 del 1° ottobre 2014 e n. 1490404520 di Euro 237,90 dell'8 ottobre 2014.

L'istante lamenta il mancato accredito delle note di credito riconosciute dall'operatore Wind Tre a proprio favore, laddove quest'ultimo ha esposto la corretta gestione del cliente, in quanto "*gli importi (...) riconosciuti venivano applicati a fatture che in quel momento risultavano insolute ... [in] applicazione di quanto previsto dall'art. 1193, secondo comma, c.c.*".

La doglianza dell'istante, di cui alla domanda *sub i*), è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto è opportuno richiamare che, con riferimento all'utenza dati n. 393 8902xxx, è pacifico fra le parti che, a seguito di reclamo per fatturazione per traffico extrasoglia non riconosciuto, l'operatore emetteva le note di credito n. 1490400838 di euro 164,70 del 1° ottobre 2014 ("*Rif.to Fattura 1476467038 del 08/08/2014 Pay Unit Volume Business*") e n. 1490404520 di euro 237,90 datata 8 ottobre 2014 ("*Rif.to Fattura 1476467038 del 08/08/2014 Accredito per accordo transattivo*").

Nella propria memoria l'operatore ha dato conto di aver erogato tali note di credito, evidenziando che:

- "*la Nota di Credito n. 1490400838 di Euro -164,70 (doc. 6) è stata applicata alla Fattura n. 1575858104 di Euro 170,68, scaduta in data 07.08.2015 (doc. 8), tanto è vero che, allo stato attuale, la stessa risulta insoluta per la residua somma di Euro 7,27 (Cfr. infra)*";

- "*la Nota di Credito n. 1490404520 di Euro -237,90 (doc. 6) è stata invece applicata alla Fattura n. 1476467038 di euro 422,83, scaduta in data 08.09.2014, stornata parzialmente*".

L'istante, viceversa, con il reclamo del 5 febbraio 2015, ha documentato di aver segnalato al gestore il mancato accredito delle note di credito, in quanto poste a detrazione di pagamenti in realtà effettuati,

inviando la prova dei pagamenti ovvero dell'importo di 422,83 della fattura n. 1476467038 dell'8 agosto 2014, nonché dell'importo pari ad euro 428,70 relativo alla fattura n. 1476769464 dell'8 settembre 2014.

Innanzitutto è da notare che il pagamento della fattura n. 1476467038 dell'8 agosto 2014 tramite carta di credito dell'utente risulta *per tabulas* del 9 settembre 2014, mentre l'emissione delle due note di credito è 1° e 8 ottobre 2014 e, quindi, posteriore.

Su punto si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato, di aver gestito l'utente, attivandosi prontamente in risposta al reclamo del 5 febbraio 2015 e spiegando come i due pagamenti effettuati dall'istante fossero stati gestiti dall'operatore. In altri termini, l'istante non è stata messa nelle condizioni di comprendere la modalità dell'erogazione delle note di credito suddette. A tal riguardo, occorre richiamare una e-mail del 21 luglio 2015 depositata dall'utente ricevuta dal servizio clienti in riscontro alle proprie segnalazioni. In tale lettera veniva, fra l'altro, evidenziato che "*il pagamento della fattura n. 147178109 del 10/03/2014 di 191,44 euro risulta[va] applicato alla fattura 1476467038*" dell'8 agosto 2014. Vale la pena osservare che, nel prospetto riassuntivo allegato nella memoria, l'operatore Wind Tre ha indicato che detta fattura risultava del tutto insoluta, in contrasto con quanto comunicato all'utente. Nei propri scritti difensivi l'operatore ha dedotto che "*il pagamento di Euro 422,83 effettuato in data 07.09.2014 è stato imputato ad altre fatture insolute e, nello specifico, alle Fatture n. 1476467038 di Euro 422,83 (scaduta in data 08 09 2014) per Euro 184,93, n. 1477066201 di Euro 184,16*". Di quest'ultima fattura, l'operatore ha ommesso d'indicare la data e di fornirne copia agli atti.

Pertanto, alla luce di quanto sopra dedotto, non avendo l'operatore prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, dimostrando di aver comunicato, in riscontro alle contestazioni, i controlli e gli accertamenti contabili del caso, dovrà provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, stornando dall'insoluto (o rimborsando) le note di credito n. 1490400838 di Euro 164,70 del 1° ottobre 2014 e n. 1490404520 di Euro 237,90 datata 8 ottobre 2014.

Sulla cessazione contrattuale dell'utenza dati n. 393 8902xxx e del contratto di cui al codice cliente n. 11277528.

Le domande espresse in istanza *sub ii)* e *sub iii)* volte ad ottenere, rispettivamente, la cessazione del contratto in esenzione spese e l'annullamento della fattura inevasa, si devono ritenere riferite alla documentazione depositata in atti dall'utente, dalla quale emerge una lettera, inviata tramite raccomandata A/R, di richiesta di risoluzione contrattuale in relazione all'utenza dati n. 393 8902xxx (ricevuta dall'operatore in data 15 ottobre 2015). Invece, con riferimento alla disdetta del contratto di cui al codice utente n. 11277528, l'istante ha allegato la lettera di risoluzione contrattuale ricevuta dall'operatore datata 1° settembre 2016.

Con riferimento all'utenza dati n. 393 8902xxx, l'operatore, nella propria memoria, ha dedotto di aver cessato l'utenza *de qua* in data 21 febbraio 2015, già prima della raccomandata di recesso contrattuale inviata da parte istante e ricevuta, come risulta dalla cartolina di ricevimento in atti, in data 15 ottobre 2015. E' da rilevarsi che né in occasione del ricevimento di detta missiva, né in occasione del reclamo

del 5 febbraio 2015, risulta provato che l'operatore abbia gestito il cliente, comunicando la disattivazione dell'utenza medesima.

Pertanto, in assenza di prova contraria, l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto eventualmente fatturato in relazione all'utenza n. 393 8902xxx successivamente alla data del 21 febbraio 2015, data di disattivazione dell'utenza, come dichiarato in istanza dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Analogamente può essere accolta la richiesta dell'istante di storno dei costi dovuti a seguito della risoluzione del contratto (codice contratto n. 11277528).

Nel caso di specie, con riferimento alla cessazione del contratto di cui al codice cliente n. 11277528, parte istante ha allegato la fattura n. 1589057272 dell'8 ottobre 2015, contenente i costi di recesso e la lettera datata 1° settembre 2016, ad oggetto: "*risoluzione del contratto relativo alla/le utenze a Lei intestate – Codice cliente 11277528*". Nella lettera la società Wind Tre specificava di aver precedentemente inviato un preavviso ad altro indirizzo, circostanza non provata dal gestore e negata dall'istante, che afferma di non aver variato la domiciliazione e di non aver, comunque, ricevuto alcuna precedente comunicazione dall'operatore.

Da parte sua, nella propria memoria, la società Wind Tre nulla ha dedotto in merito alla succitata lettera di risoluzione allegata in atti dalla parte istante. Non ha dato conto, inoltre, di quanto addebitato nella fattura n. 1589057272 dell'8 ottobre 2015, contenente i costi di recesso, fattura emessa quasi un anno prima della lettera di preavviso di recesso contrattuale.

Al riguardo si rammenta il già richiamato orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico.

Ne deriva che, attesa l'assenza in atti della documentazione comprovante il preavviso della risoluzione contrattuale nonché dei costi addebitati della suddetta fattura, l'istante ha diritto allo storno (ovvero al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fattura n. 1589057272 del 7 novembre 2015 dell'importo pari ad euro 306,65.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7 febbraio 2017 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito mediante lo storno (ovvero il rimborso tramite assegno o bonifico bancario):
 - a) della somma di euro 164,70 (nota di credito n. 1490400838 del 1° ottobre 2014)
 - b) della somma di euro 237,90 (nota di credito n. 1490404520 dell'8 ottobre 2014;
 - c) di quanto fatturato in relazione alla numerazione n. 393 8902xxx successivamente alla data del 21 febbraio 2015 di disattivazione dell'utenza;
 - d) della fattura n. 1589057272 del 7 novembre 2015 dell'importo pari ad euro 306,65, fino alla fine del ciclo di fatturazione;

- 2) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente punto 1 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 Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi