



**DELIBERAZIONE**  
**n. 12 del 6 marzo 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /Wind Tre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX)**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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 200, 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. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed 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** l'istanza GU14 n. 275 del giorno 31 agosto 2015 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 XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX, 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* su utenze mobili, lamenta l'illegittima applicazione dell'opzione "*Dual Billing*" a seguito del passaggio delle SIM Card da abbonamento a ricaricabile e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 12 maggio 2014, al fine di ottenere un risparmio sull'addebito delle tasse di concessione governativa, chiedeva, tramite l'agente Wind di riferimento, il passaggio delle SIM da abbonamento a ricaricabile; al ricevimento della prima fattura, contrariamente a quanto concordato, constatava che su alcune SIM era sempre attiva l'opzione che permetteva la fatturazione sul centro di costo dei dipendenti, la c.d. opzione *WindDual* o *Dual Billing*, che permetteva, previa digitazione di un codice \*77, di separare le telefonate aziendali da quelle personali e, per queste ultime, permetteva di ricevere la fattura all'indirizzo dei dipendenti; nel 2013, quando era stato sottoscritto il contratto con Wind, detta opzione era stata attivata con ritardo dall'operatore;

- reclamava tempestivamente al *Call center*, lamentando che, con la variazione contrattuale a SIM ricaricabile, i dipendenti si vedevano recapitare le fatture a loro intestate, contrariamente a quanto pattuito; l'operatore Wind riteneva infondato il reclamo;

- reiterava il reclamo in data 1° settembre 2014 (segnalazione numero 756401 175) che veniva accettato; riceveva una comunicazione dall'operatore che "*informava della 'normalizzazione' della fatture*"; tuttavia non veniva mai corretta la fatturazione che era stata erroneamente emessa ai singoli dipendenti, creando disagi amministrativi dovuti all'impossibilità di portare in detrazione dette fatture;

- in data 31 ottobre 2014 inviava un reclamo all'agenzia Merlini, con il quale, oltre a riepilogare la problematica inerente l'errata fatturazione sulle utenze utilizzate dai dipendenti dove era attiva l'opzione "*Dual Billing*", chiedeva l'emissione delle fatture bimestrali intestandole alla società istante e non ai dipendenti rappresentando che "*nelle vecchie SIM in abbonamento alcuni dei dipendenti avevano l'opzione \*77 davanti al numero per le chiamate personali e successivamente per queste l'addebito con rid sul proprio conto corrente*"; a tale proposito, precisava che, diversamente, i dipendenti avrebbero avuto un monte minuti a disposizione, oltre il quale avrebbero provveduto personalmente alle ricariche e non era, dunque, più necessaria l'opzione che permetteva la doppia fatturazione, una per i dipendenti e una per l'azienda;

- inviava per posta raccomandata A/R un reclamo all'operatore Wind (ricevuto in data 5 dicembre 2014) con il quale ribadiva quanto già più volte reclamato presso il servizio clienti 1928 e l'agenzia di riferimento Wind in merito agli errori di fatturazione occorsi "*dopo il cambio classe da abbonamenti a ricaricabili business*"; comunicava di aver sospeso i pagamenti della fattura del bimestre luglio-agosto 2014, dopo aver regolarmente pagato il bimestre precedente e chiedeva "*con urgenza l'emissione di una nuova fattura intestata (...) alla società*";

- riceveva un sollecito di pagamento e successivamente veniva contattato da una società incaricata per conto dell'operatore Wind per il recupero del credito.

In data 29 luglio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- i) *“lo storno di qualsiasi somma vantata da Wind perché illegittima in quanto mai dettagliata e mai normalizzata”;*
- ii) *l'indennizzo di “€ 3.600,00 per ritardata e omessa attivazione dei servizi”;*
- iii) *l'indennizzo di “€ 300,00 per mancata risposta ai reclami”;*
- iv) *l'indennizzo di “€ 2.000,00 per comportamento commerciale scorretto”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Wind, in data 1° ottobre 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha dedotto, tra l'altro, che:

- *“in data 15/04/2013 l'agenzia XXX inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con il quale richiedeva l'attivazione di 10 SIM (...)”;*
- *“in data 08/05/2013 veniva aperta una segnalazione in quanto il cliente tramite fax chiedeva l'attivazione dell'opzione WIND DUAL sulle sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3480741XXX. L'opzione è destinata alle Aziende che intendano accordare ad un proprio Dipendente l'uso della Carta SIM aziendale anche per l'effettuazione di chiamate personali o aziendali a proprio carico. Il cliente, pertanto, comunicava per ciascuna sim i dati relativi al dipendente utilizzatore e i relativi dati di pagamento, al fine di destinare il pagamento direttamente al dipendente utilizzatore della sim. La richiesta non veniva evasa in quanto il cliente avrebbe dovuto procedere direttamente dall'area clienti WINDeCARE per attivare l'opzione. Si tentava di contattare il cliente, i giorni 10/05/13, 20.05.2013 e 21/05/13 per informarlo, ma risultava irreperibile. La segnalazione veniva chiusa il 22/05/2013, dopo aver inviato una comunicazione al cliente tramite raccomandata, invitandolo a contattare il servizio clienti per avere chiarimenti in merito alla richiesta”;*
- *“in data 23/05/2014 l'agenzia XXX inviava una proposta di contratto, nel formato elettronico e cartaceo, con la quale richiedeva il cambio listino della sim 3404835XXX verso l'offerta All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited e il cambio listino delle sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX 3484900XXX verso l'offerta All Inclusive Aziende Ricaricabile Big. Il cambio listino avveniva il 23/05/2014. (allegati 15, 16)”;*
- *“ in data 15/07/2014 veniva aperto un reclamo amministrativo in quanto il cliente contattava il call center e, relativamente alla fattura 2014T000582953, lamentava l'errato addebito dei costi delle sim con profilo ricaricabile business al centro di fatturazione dei dipendenti e non a quello dell'azienda. A seguito di verifiche si riscontrava che la fattura riportava l'addebito dei canoni di 8 sim All Inclusive Aziende Ricaricabile Big e di 1 sim con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited. Si tentava di contattare il cliente, i giorni 16/07/2014, 17/07/2014 e 18/07/2014, per chiedere per quali sim intendeva ricevere l'addebito sul centro di fatturazione aziendale, ma risultava irreperibile. La contestazione veniva ritenuta infondata in quanto non si rilevava la presenza di una documentazione che attestasse la volontà del cliente di attestare le sim sul centro di fatturazione aziendale piuttosto che*

su quello personale del dipendente. Il reclamo veniva chiuso il 18/07/2014 e il cliente veniva informato tramite email in merito all'esito, in data 22/07/2014;

- "in data 01/09/2014 veniva aperto un reclamo in quanto il cliente contattava il call center e, facendo riferimento al reclamo (...), contestava l'errato addebito dei costi riferiti alle sim con profilo ricaricabile business al centro di fatturazione riferito ai dipendenti e non a quello dell'azienda. A seguito di verifiche, si riscontrava che il cliente nelle proposte di contratto ...in fase di richiesta di variazione del listino delle sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX, aveva prescelto la modalità di pagamento tramite addebito diretto sul conto corrente che risultava già registrato a sistema sul centro di fatturazione aziendale. Pertanto per le sim 3484900075, 3484900076, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX le fatture dovevano essere addebitate sul centro di fatturazione aziendale. La contestazione veniva ritenuta fondata e si provvedeva quindi ad annullare tramite note di credito le fatture 2014T000582952, 2014T000777220, 2014T000582953, 2014T000777221 perché erroneamente emesse sul centro di fatturazione personale dei dipendenti, e, inoltre, a riemettere le stesse fatture sul centro di fatturazione aziendale. Infine, in data 01/09/2014, si provvedeva ad attestare le sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX sotto il centro di fatturazione aziendale corretto. Il reclamo, veniva chiuso il giorno 08/10/2014 e il cliente veniva informato tramite email in merito all'esito, in data 09/10/2014.;"

- " in data 15/12/2014 veniva aperto un reclamo in quanto il cliente contattava il call center e contestava l'errato addebito dei costi riferiti alle sim con profilo ricaricabile business, al centro di fatturazione riferito ai dipendenti anziché a quello dell'azienda come richiesto. A seguito di verifiche si riscontrava che la contestazione (...) era già stata ritenuta fondata per le fatture 2014T000582952, 2014T000777220, 2014T000582953, 2014T000777221 per le quali si era provveduto allo storno e alla riemissione. La correzione del centro di fatturazione era avvenuta, (...), in data 01/09/2014 pertanto si procedeva allo storno e alla remissione anche per i costi addebitati fino al 30/08/2014 (fatture 2014T000962984, 2014T000962985). Le fatture venivano stornate tramite note di credito e successivamente riemesse sotto il centro di fatturazione aziendale corretto. Il reclamo, ritenuto fondato, veniva chiuso il 20/03/2015 e il cliente veniva informato tramite email in merito all'esito, in data 20/03/2015;

- "in data 28/04/2015 le sim 3484900XXX, 3483314XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3492225XXX, 3406745XXX, 3480741XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3466566XXX, 3404835XXX, 3484900XXX venivano cessate per passaggio ad altro operatore".

- "in data 04/05/2015 la sim 3483133XXX veniva cessata per passaggio ad altro operatore".

L'operatore ha, infine, dedotto che "il cliente ha già contestato l'errata fatturazione, consistente nell'addebito dei costi riferiti alle sim con profilo ricaricabile business, al centro di fatturazione dei dipendenti anziché a quello dell'azienda. Da verifiche effettuate è emerso che il cliente nelle proposte di contratto (...) in fase di richiesta di variazione del listino delle sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX, aveva prescelto la modalità di pagamento tramite addebito diretto sul conto corrente aziendale che risultava già registrato a sistema sul centro di fatturazione aziendale. Pertanto per le sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 3480741XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX le fatture relative dovevano essere addebitate sul centro di fatturazione aziendale. La contestazione dunque è stata ritenuta fondata e si è provveduto, ....., ad annullare tramite note di credito le fatture 2014T000582952, 2014T000777220, 2014T000582953, 2014T000777221, 2014T000582952, 2014T000777220,

2014T000582953, 2014T000777221 perché erroneamente emesse sul centro di fatturazione personale dei dipendenti ; si è poi provveduto a rimettere le stesse sul centro di fatturazione aziendale corretto. Infine, in data 01/09/2014, si è provveduto ad attestare le sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3483314XXX, 3466566XXX, 3492225XXX, 348074XXX, 3406745XXX, 3484900XXX, 3404835XXX, 3484900XXX sotto il centro di fatturazione aziendale corretto in modo da addebitare le fatture successive al centro di fatturazione personale”.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

Deve osservarsi, *in primis*, che:

- la domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta *sub iv)* è inammissibile, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento di cui all’Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell’organo adito (*ex multis*, Delibera Agcom n. 97/16/CIR).

- la domanda di storno degli importi addebitati perché non dettagliati dall’operatore *sub i)* è generica, atteso che nella formulazione della richiesta la società istante omette di circoscrivere il lasso temporale di riferimento senza allegare, peraltro, alcuna documentazione a supporto della doglianza (*ex multis*, Delibera Agcom n. 73/17/CONS);

- la domanda di storno per la mancata “normalizzazione” della fatturazione *sub i)* e la richiesta d’indennizzo per la ritardata e omessa attivazione dei servizi *sub ii)*, sebbene siano formulate in maniera inesatta ed imprecisa, devono, in un’ottica di *favor utentis*, essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013. Pertanto dette doglianze dovranno essere interpretate come contestazione della fatturazione emessa sul doppio centro di costo aziendale e dei dipendenti (opzione *WindDual*, “opzione è destinata alle Aziende che intendano accordare ad un proprio Dipendente l’uso della Carta SIM aziendale anche per l’effettuazione di chiamate personali o aziendali a proprio carico”) e del ritardo nell’attivazione della medesima opzione al momento della sottoscrizione del contratto nel 2013.

Sulla ritardata attivazione dell’opzione “WindDual”.

L’utente lamenta genericamente il ritardo dell’attivazione dell’opzione “Dual Billing” o “WindDual” richiesta con l’attivazione del contratto, e poi attivata solo dopo numerosi solleciti fra cui la comunicazione del 6 giugno 2013. Da parte sua, Wind ha dedotto, nelle proprie memorie, la correttezza del proprio operato evidenziando che il contratto era pervenuto all’operatore in data 15 aprile 2013. Tuttavia l’opzione è stata attivata successivamente, solo a seguito della segnalazione dell’utente ricevuta in data 8 maggio 2013, con la quale “il cliente tramite fax chiedeva l’attivazione dell’opzione WIND DUAL sulle sim 3484900XXX, 3484900XXX, 3484900XXX, 3480741XXX” e “comunicava per ciascuna sim i dati relativi al dipendente utilizzatore e i relativi dati di pagamento, al fine di destinare il pagamento direttamente al dipendente utilizzatore della sim”.

La doglianza della società istante non è meritevole di accoglimento, atteso che le deduzioni dell'operatore, esposte in sede di memoria, nella quale ha dedotto di aver comunicato tempestivamente le modalità di attivazione dell'opzione "WindDual" a seguito della prima segnalazione ricevuta in data 8 maggio 2013, possono considerarsi incontestate, attesa l'assenza di controdeduzioni da parte della società istante in sede di replica.

Sull'errata fatturazione sul centro di costo dei dipendenti. Attivazione non richiesta dell'opzione "WindDual" (nel periodo 23 maggio – 1° settembre 2014) sulle utenze n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX e n. 348 0741XXX.

L'istante lamenta, a seguito di cambio del contratto da abbonamento a ricaricabile, il ricevimento della fatturazione sul centro di costo dei dipendenti degli addebiti riferiti alle SIM sulle quali era attiva l'opzione dell'opzione *dual billing* o *WindDual*. L'operatore, di contro, conferma l'errore nell'addebito, poi risolto con l'emissione di note di credito a favore dei dipendenti.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida adesione all'opzione tariffaria che permette la fatturazione sul doppio centro di costo, dipendenti e azienda, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva che detta modalità fosse stata richiesta anche dopo la variazione contrattuale.

Nel caso di specie, agli atti non risulta che, dopo la variazione contrattuale, la società istante abbia nuovamente richiesto per i dipendenti l'attivazione dell'opzione denominata "WindDual" o "dual billing" ovvero della prestazione che permette nei servizi mobili di contabilizzare i costi relativi alla chiamata con addebito personale al dipendente, distinto dagli addebiti imputati all'azienda. Anzi nei reclami agli atti, la società istante chiaramente evidenziava all'operatore che, con il rinnovo contrattuale, detta opzione non doveva più esserci. Infatti per i dipendenti era previsto un *forfeit* di minuti a disposizione, fermo restando che tutta la fatturazione sarebbe stata imputata all'azienda. L'operatore Wind, attesa la contestazione dell'istante in merito al permanere su alcune SIM dell'opzione "WindDual" nel periodo 23 maggio – 1° settembre 2014, pur ammettendo l'errore nella fatturazione, nulla deduce in merito.

Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia provato di aver ricevuto una valida richiesta dalla società istante, al momento della "variazione di listino" da abbonamento a SIM ricaricabile, di voler mantenere la possibilità della doppia fatturazione.

Pertanto l'operatore è tenuto a rimborsare e stornare quanto addebitato eventualmente a titolo di tale opzione "WindDual" sulle utenze mobili n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX e n. 348 0741XXX.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, comma 2, in virtù del quale "*nel caso di servizi accessori o profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*".

Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente fra 23 maggio 2014 (data della variazione contrattuale da abbonamento a ricaricabile) al 1° settembre 2014 (data in cui le n.

4 SIM, n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX, n. 348 4900XXX e n. 348 0741XXX venivano attestate sul centro di costo corretto) per il numero complessivo di n. 102 giorni.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere alla società istante è pari a euro 408,00.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

La società istante ha dedotto la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha rappresentato di aver gestito la segnalazione del 1° settembre 2014 con l'invio della risposta a mezzo e-mail in data 9 ottobre 2014 e il reclamo aperto in data 15 dicembre 2014 con risposta del 20 marzo 2015.

La domanda dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti di seguito esposti.

Preliminarmente si richiamano:

- l'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP che 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;
- l'articolo 2.3 della "Carta dei Servizi Wind Telecomunicazioni XXX", ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Nel caso di specie con riferimento ai reclami o segnalazioni depositati agli atti risulta:

- riscontrata la segnalazione n. 756401175 del 1° settembre 2014, con la quale veniva richiesta l'attestazione sul centro di costo corretto risulta riscontrata da Wind con lettera di risposta del 9 ottobre 2014, depositata dalla medesima società istante; detto riscontro è stato inviato nei termini dei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Wind;
- resta inesitato il reclamo scritto datato 2 dicembre 2014, con il quale la società istante chiedeva l'emissione della fatturazione già emessa con l'intestazione corretta, inviato dalla società istante per raccomandata A/R e ricevuto dall'operatore in data 5 dicembre 2014; dagli atti tale reclamo risulta sollecitato con segnalazione 15 dicembre 2014 in merito alla emissione della nuova fattura Wind asserisce, ma non prova di aver risposto con e-mail in data 20 marzo 2014.

Dunque la mancata risposta al reclamo datato 2 dicembre 2014, ricevuto da Wind in data 5 dicembre 2014, giustifica il riconoscimento all'utente 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*".

Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente fra 20 gennaio 2015 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla "Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni S.p.A." per la risposta al reclamo ricevuto il 5 dicembre 2014) al 29 luglio 2015 (data dell'udienza di conciliazione) per il numero complessivo di n. 191 giorni.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto *iii*) delle richieste contenute in istanza, 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 191,00.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Wind 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.

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 31/08/2015 dalla società XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 408,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'opzione "WindDual" dopo la variazione contrattuale;
- b) euro 191,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli eventuali importi addebitati per l'opzione "WindDual" nel periodo 23 maggio – 1° settembre 2014.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a) e b) e 2) 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.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 12 del 6 marzo 2018**

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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*