



DELIBERAZIONE
n. 65 del 6 luglio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 502/17 xxx/Wind Tre S.p.A**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</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 elettroniche" 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. 502 del giorno 2 ottobre 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.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Wind Tre sulle utenze n. 328 7816xxx, n. 328 4423xxx, n. 328 0592xxx, n. 335 1202xxx e n. 335 1202xxx, lamenta l'applicazione di costi a titolo di penali di recesso (c. d. "max rata finale") e il blocco dei codici IMEI corrispondenti a n. 3 apparati acquistati in combinazione con il contratto telefonico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione in atti nonché nelle note difensive, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel dicembre 2015 aderiva ad un'offerta di Wind Tre che prevedeva l'acquisto rateale di n. 3 apparati associati alle utenze n. 328 7816xxx, n. 335 1202xxx e n. 335 1202xxx;
- riceveva *"in data 21/07/2016 il messaggio sms che recitava "Modifica condizioni contrattuali. Gentile cliente, la informiamo che dal mese di settembre il canone ed i contenuti della sua offerta si rinnoveranno ogni 4 settimana invece che ogni mese. I relativi costi verranno quindi fatturati ogni 8 settimane. Per motivi tecnici il primo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. Può recedere dai servizi Wind o passare ad altro operatore senza penali entro il 31/08/2016"*;
- decideva quindi di passare ad altro operatore e *"in data 30/08/2016 effettuava portabilità delle tre sim verso H3g spa oggi Wind"*;
- riceveva la fattura n. 7315142551 del 10 settembre 2016 contenente importi per le rate residue e la maxi-rata finale ritenuta eccessiva; in data 14 ottobre 2016 inviava PEC all'operatore per contestare l'importo dei costi contenuti in detta fattura; in data 16 dicembre 2016 riceveva riscontro dal servizio clienti dell'operatore Wind Tre con cui veniva accolta la *"segnalazione n. 945697502 del 22/10/2016"*;
- effettuava il pagamento parziale di detta fattura scorporando dall'importo la maxi-rata ritenuta una penale e pagando le residue rate dell'apparato;
- senza alcun preavviso, a far data 1° marzo 2017, venivano bloccati i codici IMEI associati ai tre apparati rendendoli inutilizzabili e costringendo la società istante ad acquistarne dei nuovi;
- segnalava il problema in data 27 marzo 2017 (identificata con numero 988393684);

- con e-mail del 19 maggio 2017 l'operatore Wind Tre le confermava quanto già comunicato in relazione alla precedente contestazione;
- riceveva un sollecito di pagamento datato 13 aprile 2017 da una società incaricata per il recupero del credito;
- in data 14 maggio 2017 inviava a mezzo PEC un reclamo all'operatore e all'agenzia del recupero del credito, in cui contestava il blocco dell'IMEI;
- stante la mancata risoluzione del problema inviava in data 26 giugno 2017 ulteriore reclamo per il tramite della associazione dei consumatori;
- *“solo in seguito al reclamo di Federconsumatori del 26/06/2017 e, alla conseguente istanza di conciliazione presso Corecom Toscana, corredata da GU5 il gestore si attivava per riattivare tutti e tre gli apparati il 01/07/2017 ed ad emettere la nota di credito in data 28/06/2017”.*

In data 18 settembre 2017 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) lo *“storno di tutta la morosità eventualmente ancora pendente”*;
- ii) il *“ritiro della pratica di recupero del credito”*;
- iii) l'*“indennizzo da quantificare in sede conciliativa per il blocco dei tre cellulari dal 01/03/2017 al 01/07/2017”*;
- iv) le *“spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 2 novembre 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 dedotto quanto segue:

- da *“verifiche effettuate emergeva che dopo aver ricevuto il Conto Telefonico 7311673027 del 10/07/2016, nel quale Wind comunicava la variazione delle Condizioni Generali di Contratto (Allegato 4) ed a seguito di contatto Inbound nel quale venivano rilasciate le opportuni informazioni (Allegato 5), il cliente procedeva con la disattivazione della utenze a lui intestate per cessazione sim donor”.*
- *“Alla luce di questa disattivazione veniva emesso il Conto Telefonico 7315142551 del 10/09/2016 comprensivo delle rate restanti e maxi rata dei tre terminali per l'avvenuta disattivazione anticipata dei CPE (Allegato 6)”*;
- *“[p]erveniva, in data 11/11/2016, il pagamento parziale per l'importo di € 681,54 Iva inclusa di detta fattura al netto delle maxi rate per un totale di € 486,06”*;

- “[p]er la presenza di tale insoluto, si provvedeva, in data 10/03/2017, a bloccare i codici IMEI dei contratti associati (Allegato 7)”;
- “a seguito di contatto Inbound del 04/08/2017, nel quale venivano rilasciate le opportuni informazioni (Allegato 5), il cliente procedeva con la disattivazione della utenze a lui intestate per CESSAZIONE SIM DONOR”;
- “[i]n data 28/06/2017 a seguito di reclamo pervenuto dall’Associazione dei consumatori la scrivente procedeva con lo sblocco Imei (Allegato 7) e riconosceva lo storno della parte residua della fattura contestata contenente le rate dei terminali e la maxi-rata. Il cliente veniva informato mediante lettera (Allegato 8)”.

L’operatore ha dedotto, con riferimento alla vicenda in esame, che la domanda dell’istante “non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto” evidenziando che “le condizioni contrattuali allegare nonché le procedure attive sui nostri sistemi prevedono chiaramente che la disattivazione della sim prima della scadenza comporta l’addebito della rata finale. L’allegato “Telefono incluso” delle Condizioni Generali di Contratto, all’art 4 rubricato “Obblighi del Cliente” statuisce che: “Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell’ultima rata, a: mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; non recedere dall’Abbonamento e non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo mensile inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra o in caso di mancato pagamento per due mesi consecutivi del costo di una delle offerte prepagate compatibili con l’offerta Telefono Incluso, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un’unica soluzione, di tutte le restanti rate mensili dovute, inclusa l’eventuale rata finale...” (Allegato 10). Anche il sito ufficiale di WIND sul link http://www.wind.it/it/privati/telefoni_e_contenuti/telefono_incluso/abbonamento prevede chiaramente che”... Telefono Incluso è applicabile — ai terminali del listino dedicato e prevede modalità di pagamento a mezzo carta di credito o addebito su conto corrente bancario. Sono previste 30 rate mensili, una rata iniziale e, laddove prevista, una rata finale. Il pagamento della rata iniziale verrà effettuato direttamente presso il Rivenditore, al momento della sottoscrizione del contratto. Tutte le restanti rate saranno addebitate secondo la modalità di pagamento scelta dal cliente e indicata nel contratto. Il cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell’ultima rata, a non recedere dal contratto con Wind, a mantenere la titolarità dello stesso, a mantenere attiva un’offerta compatibile con Telefono Incluso e corrispondere correttamente tutti gli importi dovuti a Wind, a non variare la modalità di pagamento verso tipologie differenti da quelle indicate nel contratto e a non effettuare il passaggio da SIM in Abbonamento a SIM Ricaricabile e viceversa. Qualora il cliente sia adempiente a quanto sopra ed abbia puntualmente ed interamente corrisposto le rate mensili, avrà diritto allo sconto della rata finale, laddove prevista. In caso di inadempimento o recesso anticipato, il cliente sarà tenuto al pagamento, in un’unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute e dell’eventuale rata finale”.

L’operatore ha, al riguardo, evidenziato, “[d]isponendo lo storno delle fatturazioni relative alla chiusura contratto, il cliente è stato omaggiato del terminale di ingente valore, con ciò determinando un ingiustificato arricchimento di parte istante a danno della convenuta in violazione quindi, dell’art. 2041 del Codice civile. Le rate dei terminali non sono e non possono essere considerate pertanto delle penali”. Conseguentemente la società Wind Tre ha sostenuto la legittimità del “blocco dell’IMEI in quanto l’art.5.5 delle Condizioni Generali di contratto, rubricato “mancato pagamento delle fatture”, recita: “Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, WIND avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al

Roaming Nazionale e Internazionale (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento di almeno 6 (sei) fatture consecutive e ritardi il pagamento, il termine di cui al primo paragrafo sarà di 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente abbia in precedenza, per almeno una volta, pagato la fattura oltre il termine di 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza e ritardi il pagamento per una successiva fattura, ovvero in caso di mancato pagamento della prima fattura, WIND avrà la facoltà, previo apposito avviso, di sospendere il Servizio di cui al primo paragrafo, decorsi 7 (sette) giorni dalla data di scadenza della fattura. Al Cliente che, trovatosi in precedenza nella predetta situazione, paghi nei termini di scadenza le 3 (tre) successive fatture, WIND applicherà il termine più lungo di cui al primo paragrafo. WIND provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, WIND potrà risolvere unilateralmente il Contratto....." Per quanto sottoscritto dal cliente e in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che"..Il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento".

3. La replica dell'istante.

In data 7 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, l'istante, per il tramite dell'Associazione di riferimento, ha prodotto una propria memoria di replica, con la quale ha precisato che "la società [istante] si è attivata solo dopo aver ricevuto in data 21/07/2016 il messaggio sms che recitava "Modifica condizioni contrattuali. Gentile cliente, la informiamo che dal mese di settembre il canone ed i contenuti della sua offerta si rinnoveranno ogni 4 settimana invece che ogni mese. I relativi costi verranno quindi fatturati ogni 8 settimane. Per motivi tecnici il primo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. Può recedere dai servizi Wind o passare ad altro operatore senza penali entro il 31/08/2016". Al ricevimento di detta comunicazione il cliente in data 30/08/2016 effettuava portabilità delle tre sim verso H3g spa oggi Wind Tre spa, premurandosi di pagare le rate residue dei tre terminali eccetto le rate finali ritenute eccessive per il valore intrinseco del bene e intravedendo in dette rate finali una sorta di penale mascherata pur avendo esercitato la portabilità ad altro operatore nei termini previsti dall'sms".

Riguardo ai cellulari acquistati ratealmente, la società istante ha precisato che aveva "in dotazione da contratto tre apparati:

1) KITS MANSUNG CAL. S6 EDGE BLK+SIM di euro 299.90 si veda la fattura n. 9155540318 del 28/12/2015 associato all'utenza 328/7816xxx pagata in 30 rate di euro 12.20 per un totale di euro 366,00. Appare pertanto ulteriore e esosa la richiesta su fattura n. 7315142551 del 10/09/2016 di euro 252.02 a titolo di rata finale telefono, anche in considerazione del costo promozionale del terminale di euro 182.88.

2) *KIT SAMSUNG GALAXY A3 2016ED. GOLD euro 299.90 si veda la fattura n. 9165052951 del 02/02/2016 associato all'utenza 335/1202xxx. Allo stesso modo anche in relazione a questo apparato viene richiesta su fattura del 10/09/2016 un importo a titolo di rata finale di euro 117.02*

3) *KITSAMSUNG GALS6 EDGE32 BLK + SIM euro 739.90 si veda la fattura n. 9155540318 del 28/12/2015 associato all'utenza n.3351202xxx. Anche in relazione a questo apparato viene richiesta su fattura del 10/09/2016 un importo a titolo di rata finale di euro 117.02".*

L'utente ha dichiarato, inoltre, di essersi interfacciato "svariate volte con il gestore ed ottiene in data 16/12/2016 accoglimento della sua segnalazione n. 945697502 del 22/10/2016. Effettua pertanto il pagamento parziale forte di questa risposta. Del tutto inaspettatamente, senza alcuna forma di preavviso scritto e/o telefonico, nonché del tutto inopinatamente dopo aver confermato l'accettazione delle richieste, il gestore il 1° marzo 2017 i tre apparati vengono bloccati i tre IMEI più volte citati nel ricorso. Tutto ciò arreca non pochi disagi alla società nostra assista che perde numerose commesse in mano ai tre titolari di utenze. Successivamente inizia l'opera di discredito facendo partire numerosi solleciti di pagamento e recuperi del credito. Tutti e tre gli apparati in uso alla società sono stati bloccati per 4 mesi (01/03/2017 - 01/07/2017). Nel frattempo, sono stati acquistati tre nuovi apparati per sopperire al blocco IMEI. Il cliente ha inviato due PEC nel mese di marzo per chiedere spiegazioni. Ha chiesto con la modulistica appropriata lo sblocco. Ma nessuna di queste comunicazioni è stata evasa dal gestore!!! Solo in seguito al reclamo di Federconsumatori del 26/06/2017 e alla conseguente istanza di conciliazione presso Corecom Toscana, corredata da GU5 il gestore si attivava per riattivare tutti e tre gli apparati il 01/07/2017 e ad emettere la nota di credito in data 28/06/2017. Per le ragioni di cui sopra nonché per il prolungato periodo di blocco di tre apparati utenze business si insiste per le originarie richieste di indennizzo che la società ad oggi non ha ottenuto neppure nella forma minima, pari a quella prevista da carta dei servizi".

4. 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.

Con riferimento alla domanda *sub i)* si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere, atteso che l'operatore nella propria memoria "[i]n data 28/06/2017 a seguito di reclamo pervenuto dall'Associazione dei consumatori la scrivente procedeva con lo sblocco Imei (Allegato 7) e riconosceva lo storno della parte residua della fattura contestata contenente le rate dei terminali e la maxi-rata. Il cliente veniva informato mediante lettera (Allegato 8)". L'operatore ha, altresì, allegato la documentazione attestante quanto dedotto.

Ciò premesso la domanda *sub ii)* volta ad ottenere il "ritiro della pratica di recupero del credito" in relazione alla "morosità eventualmente ancora pendente" può essere accolta. Conseguente l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente ancora aperta sull'insoluto collegato a tale doglianza.

La domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per il blocco degli IMEI collegati ai tre apparati può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In primis si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova

dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale/o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Grava, dunque, sul fornitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 Cod. Civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 Cod. Civ. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto.

Detti principi, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 Cod. Civ., con particolare rigore.

L'articolo 1176, comma 2, Cod. Civ., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Nel caso in esame risulta che i codici IMEI venivano bloccati dall'operatore senza preavviso. La società Wind Tre ha sostenuto la legittimità del *“blocco dell'IMEI [visto] l'art.5.5 delle Condizioni Generali di contratto, rubricato “mancato pagamento delle fatture”*. Tuttavia, dalle risultanze istruttorie, emerge che l'utente aveva provveduto al pagamento delle rate residue degli apparati al netto del saldo della c.d. maxi-rata finale contestata. Inoltre, tale contestazione era stata accolta dall'operatore con comunicazione del 16 dicembre 2016. L'operatore provvedeva, viceversa, solo in data 1° luglio 2017 allo sblocco degli apparati.

Si deve ritenere, quindi, che il blocco sia stato illegittimamente effettuato dall'operatore in assenza di prova contraria.

Ciò posto, l'operatore Wind Tre non ha fornito alcuna prova della causa esimente la responsabilità come richiesto dall'art. 1218 sopra richiamato e che il disservizio occorso all'utente sia imputabile a detto operatore; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, trattandosi di fattispecie non espressamente regolata dal Regolamento sugli indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, deve farsi riferimento all'art. 12, comma 3 che prevede che in tali ipotesi trovino applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal medesimo Regolamento.

La negata possibilità di utilizzare i terminali interamente acquistati dall'utente conseguente alla mancata rimozione del blocco, può infatti essere equiparata alla irregolare erogazione del servizio di cui all'art. 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevede l'indennizzo pari ad 2,50 *pro die*, atteso che l'utente avrebbe potuto fruire dei servizi di comunicazione elettronica inserendo la propria SIM in altro terminale, circostanza che esclude che la presente fattispecie possa essere ricondotta a quella di completa interruzione del servizio di cui al comma 1 del citato art. 5. Il già menzionato parametro dovrà computarsi in misura del doppio, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel data del 27 marzo 2017 (data della segnalazione in atti) e il *dies ad quem* nel giorno 1° luglio 2017 (data di risoluzione del disservizio).

Ne consegue che parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 1.440,00 (euro 5,00 x 96 giorni di disservizio in relazione x n. 3 apparati).

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 6 luglio 2020;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza, presentata, in data 2 ottobre 2017, dalla società xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 1.440,00 ai sensi dell'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare la posizione amministrativa dell'utente mediante il ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente ancora aperta in relazione alla fatturazione oggetto di contestazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e punto 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.

È 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.



DELIBERAZIONE
n. 65 del 6 luglio 2020

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

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)