AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 28/2021

XX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/271820/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione dell'08/06/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 27/04/2020 acquisita con protocollo n. XX del 27/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari relativo al servizio mobile (cod. cliente n. XX) nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 20/3/2018 stipulava un contratto per il passaggio di 6 sim (X/X, X/X, X/X, X/X, X/X e X/X), due con piano My Share Unlimited + 30 Giga, al costo mensile di 20 euro ciascuna e quattro con piano My Share Unlimited + 20 Giga, al costo mensile di 15 euro ciascuna, oltre alla fornitura gratuita di tre dispositivi;
b) il contratto riportava solamente l'indicazione a penna delle 6 sim e del dispositivo gratuito Hwawei Web Pocket;
nei successivi 22 marzo e 10 aprile l'agente commerciale inviava i moduli per la richiesta dei tre cellulari, inclusi nell'offerta gratuitamente, come risultante dalla casella "Promo" barrata;
c) nonostante ciò, sin dalla prima fattura riceveva l'addebito di 37 sim e del costo dei cellulari;
d) inoltrava reclami, fra cui la mail del 30/5/2018;
e) con mail del 27/6/2018 il referente commerciale comunicava l'emissione di un rimborso per gli importi non dovuti;
f) un altro agente, con mail del 29/6/2018, forniva rassicurazioni ed indicava la data del 29/7/2018 per il rimborso delle somme non dovute;
g) il gestore disponeva inoltre il blocco della fatturazione ma, dopo oltre cinque mesi, venivano recapitate due fatture, a distanza di pochi giorni l'una dall'altra, riferite ai bimestri precedenti e contenenti i medesimi errori;
h) non veniva eseguito alcun rimborso;
i) in data 19/12/2018 il cliente chiedeva la disattivazione delle 31 sim non richieste, ma tale richiesta non sortiva alcun effetto ed otteneva riscontri non esaustivi;
l) il 16/1/2019 inoltrava richiesta di recesso, che veniva dichiarata, genericamente, incompleta e quindi non veniva gestita;
m) il 7/3/2019, a seguito di contatto telefonico con il gestore, veniva a sapere dell'esistenza di quattro contratti a proprio nome, ne richiedeva pertanto la copia e provvedeva ad inoltrare richiesta di recesso;
n) il 27 marzo successivo riceveva le copie dei contratti e provvedeva a sporgere denuncia/querela trattandosi di contratti contraffatti e riferiti anche a sim mai chieste e mai consegnate;
o) con nota dell'8 aprile 2019 l'operatore comunicava la cessazione di tutte le sim e con altra comunicazione del 27 settembre successivo comunicava la regolarizzazione della situazione contabile e confermava la cessazione di tutte le sim, a comprova della

illegittimità degli addebiti; nonostante ciò, addebitava tuttavia i costi di disattivazione e non procedeva ai rimborsi ed agli storni dovuti;
p) la regolarizzazione pertanto, oltre ad essere tardiva, era anche parziale.
In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) risoluzione del contratto in esenzione costi;
II) storno integrale dell'insoluto sino alla fine del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica recupero crediti a cura e spese dell'operatore;
III) rimborso delle somme indebitamente pagate;
IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo,
V) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
VI) indennizzo per mancata gestione delle disdetta;
VII) indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti/mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite;
VIII) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la richiesta di una somme superiore agli 11.000 euro non è demandabile alla competenza del Comitato,
2) la domanda è generica;
3) la richiesta di rimborso/indennizzo per gli addebiti contestati è inammissibile per cessata materia del contendere in quanto le contestazioni venivano accolte ed i rimborsi effettuati;
4) il gestore ha ricevuto la richiesta di attivazione dei numeri oggetto di contenzioso e i moduli venivano sottoposti a rituale controllo da parte della società, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le sim e le offerte commerciali come da documentazione contrattuale,
5) in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, per essere liberato da ogni responsabilità l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, ed ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse al giudice ordinario ex art. 214 c.p.c.;
6) e le linee legate al codice cliente nr. 547771878 sono ad oggi disattive sulla rete della convenuta;
7) le fatturazioni sono state conformi al piano tariffario sottoscritto;
8) in particolare:
- in data 20/03/2018 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 6 sim in portabilità XX XX XX XX XX XX con listino My Share Unlimited, unitamente alla richiesta di attivazione di 17 sim XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX con listino Only Giga, 1 Huawei WebPocket 4G –

Black, 3 pacchetti My Share 5 Giga e 3 pacchetti My Share 30 Giga. Le sim venivano attivate il 21/03/2018, i pacchetti il 21/03/2018 e il terminale il 28/03/2018;

- in data 22/03/2018 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 3 sim dati 3275654779 3892673665 con listino Only Giga, 1 sim 3896041082 con listino My Share Unlimited, 1 pacchetto My Share 5 Giga e 1 Samsung Galaxy S9 Purple. Le sim e il pacchetto venivano attivati il 22/03/2018 e il terminale il 28/03/2018;
- in data 26/03/2018 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 5 sim dati XX XX XX XX XX con listino Only Giga e 1 pacchetto Smart Share 20 Giga. I servizi venivano attivati il 26/03/2018;
- il 06/04/2018 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 4 sim XX XX XX XX con listino Only Giga, 2 sim XX XX con listino My Share Unlimited, 2 pacchetti My Share 30 Giga e 2 Apple Iphone SE 32GB - Space Grey. La richiesta non andava a buon fine in quanto a seguito di controlli il reparto credito riscontrava che le firme apposte sulla proposta di contratto e documento d'identità non erano conformi/corrispondenti. La richiesta veniva reiterata il 10/04/2018 sostituendo i terminali con 2 Apple IPhone 8 64GB - Space Gray. Le sim venivano attivate il 10/04/2018, il pacchetto il 10/04/2018 e i terminali il 16/04/2018;

9) Wind Tre ha ricevuto la prima contestazione solo in data 24/12/2018. Effettuate le dovute e puntuali verifiche, si forniva riscontro al reclamo, non accolto, poiché si riscontrava che il cliente aveva sottoscritto 4 diversi contratti: il primo firmato il 20/03/2018 per la richiesta di 6 sim voce e 17 sim dati; il secondo firmato il 20/03/2018 per la richiesta di 1 sim voce e 2 sim dati; il terzo firmato il 26/03/2018 per la richiesta di 5 sim dati; il quarto firmato il 10/04/2018 per la richiesta di 2 sim voce e 4 sim dati. Il totale delle sim (9 voce e 28 dati) risultava essere corretto rispetto alla fattura emessa. Pertanto, il reclamo veniva ritenuto infondato e la società istante riceveva risposta il 11/01/2019 tramite mail, nel rispetto della tempistica prevista da Carta Servizi;

10) in data 15/01/2019 le sim XX XX XX venivano cessate per passaggio ad altro operatore, ed in data 16/01/2019 anche le sim XX XX XX venivano cessate per portabilità verso alto gestore. Pertanto, le 6 sim richieste dalla società Bdg Srl venivano regolarmente disattivate sulla rete della scrivente convenuta;

11) le altre sim, oggetto dell'attuale contestazione, venivano disattivate in data 09/04/2019 a seguito della richiesta di disdetta conforme e completa pervenuta in data 15/03/2019, rispettando la tempistica prevista dalla Carta Servizi. Wind Tre conferma anche in questa sede che la precedente disdetta pervenuta in data 16/01/19 era ritenuta non conforme, e la società istante ne era stata correttamente informata tramite e-mail all'indirizzo bdg.srl@virgilio.it;

12) una volta ricevuto il reclamo completo, il gestore provvedeva ad accoglierlo e, essendo già cessati il contratto e le sim, venivano effettuati tutti i ricalcoli afferenti alle linee disconosciute con relativa emissione delle note di credito associate a storno dell'insoluto presente, il tutto notificato tramite l'invio scritto del 27/9/2019;

13) in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o

per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi": considerato il divieto di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo a Wind Tre S.p.A;
14) nelle more del procedimento il gestore, anche se non richiesto, ha effettuato il ricalcolo dei costi fatturati per la cessazione delle 6 sim mobili, non oggetto di contenzioso, in base alla delibera Agcom n. 487/18/CONS, emettendo un'ulteriore nota di credito pari a 241,00 euro iva inclusa.

in base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante deduce che la domanda non è generica ma determinata e circostanziata, la richiesta di indennizzo e di rimborso delle spese di procedura è conforme alla normativa di settore, la richiesta di indennizzo è fondata in quanto il gestore non ha erogato indennizzi ed anche il rimborso è stato solamente parziale, la richiesta al Corecom non riguarda l'autenticità della sottoscrizione ma la correttezza e diligenza del comportamento del gestore: a fronte della tempestiva comunicazione della non volontà di attivazione delle utenze contestate, il gestore non si è curato di cessarle. Va poi considerato che l'operatore non ha provato che l'istante ha chiesto l'attivazione dei contratti, essendo le sottoscrizioni palesemente contraffatte ed alterate, circostanza che avrebbe dovuto indurre l'operatore ad adottare maggiori cautele verificando la correttezza dei contratti, sia in sede di attivazione, che successivamente, in fase di contestazione; va poi precisato che il servizio sulle sim contestate non è mai stato erogato né fruito in quanto le stesse non sono mai state consegnate, circostanza mai contestata dalla società, con conseguente illegittimità di ogni pretesa creditoria. A conferma di quanto precede, sta il fatto che lo stesso gestore ha, in un primo momento, confermato la correttezza degli addebiti e solo successivamente, questa volta in seguito a verifiche più approfondite, ha appurato la fondatezza della contestazione. Si evidenzia poi che l'operatore ha accolto il reclamo del cliente per l'attivazione di servizi non richiesti già prima della denuncia/querela, e pertanto il lamentato disservizio risulta pacifico. L'operatore poi nella propria memoria dichiara di aver riscontrato anomalie nel caricamento di uno dei contratti e di aver rifiutato, in un primo momento, l'attivazione, circostanza questa mai comunicata al cliente e che imponeva l'effettuazione di ulteriori verifiche volte ad accertare l'effettiva volontà dell'utente.
Nonostante poi le previsioni del codice del consumo (artt. 52 e 53), l'utente non ha mai ricevuto i moduli di conferma dei contratti, cosa che avrebbe consentito di acclarare i servizi effettivamente sottoscritti.
Per quanto poi concerne il riscontro del 27 settembre 2019, esso si riferisce ad un asserito disconoscimento del 6 agosto 2019 che tuttavia non risulta in alcun modo esistente e, comunque, lo stesso gestore ammette di aver anche precedentemente ricevuto comunicazioni di disconoscimento e dichiara che, conseguentemente, ha cessato le sim il 9 aprile 2019, contraddicendosi palesemente.

Va poi chiarito che, a fronte della contestazione del disservizio, l'operatore si sarebbe dovuto attivare tempestivamente, senza attendere ulteriori manifestazioni di volontà da parte del cliente. Va infine evidenziato che solo dopo molti reclami è stata

comunicata l'esistenza di più contratti facenti capo all'istante. Ribadisce infine che la fatturazione sulle 6 sim effettivamente richieste non corrisponde a quanto pattuito. L'attore conferma pertanto tutte le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alla richiesta di cessazione del contratto in quanto è lo stesso operatore a dichiarare che, a far data dal 9 aprile 2019, tutte le utenze sono state cessate.
Sempre in via preliminare, va precisato che in questa sede non possono essere presi in considerazione profili attinenti l'autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento c.d. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile ed all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). In conseguenza di ciò, le problematiche afferenti l'attivazione di servizi non richiesti non potranno essere trattate.
Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta secondo quanto di seguito precisato.
Per quanto concerne la richiesta di storno/rimborso dei costi degli apparati, dalla documentazione presente agli atti del fascicolo emerge che il 22 marzo 2018 è stato sottoscritto un modulo contrattuale riferito ad un dispositivi Samsung, in cui risulta barrata la casella "Promo Terminale".
Per quanto concerne i dispositivi I-Phon, in data 10 aprile 2018 è stato invitato al cliente un modulo di contratto avente ad oggetto la fornitura di due dispositivi I-Phon in cui, parimenti, risulta barrata la casella "Promo Terminale".
In calce alla pagina del contratto, sono riportate le note 6 e 7, le quali così recitano: (6) "Per i prezzi e le condizioni economiche della promozione Terminale, fare riferimento agli allegati economici specifici"; e (7) "Indicare possibilmente anche una seconda scelta come modello di Terminale in vendita. Tutte le promozioni sono valide fino ad esaurimento scorte. Wind Tre S.p.A. si riserva il diritto di sostituire il modello di prodotto/apparato indicato, in caso di esaurimento scorte, con un prodotto/apparato di valore equivalente. Per i prezzi e le condizioni economiche del modello di Terminale, fare riferimento all'allegato specifico".
In relazione a tanto, considerato che l'istante non ha prodotto gli allegati economici o altra documentazione atta a dimostrare che la promozione indicata nel contratto consistesse nella totale gratuità dei dispositivi, e che il contratto stesso, per la "Promo terminale", rimanda agli allegati economici, si ritiene non provato che fosse prevista la gratuità degli apparati, con la conseguenza che la domanda di rimborso/storno dei costi dei costi riguardanti i terminali non può essere accolta.
In ordine alle contestazioni riguardanti gli addebiti delle 37 sim dedotte in contratto, si evidenzia quanto segue.

E' stata versata agli atti del fascicolo la copia dei seguenti contratti, che risultano sottoscritti e recanti il timbro della società, datati rispettivamente 20 marzo 2018, 22 marzo 2018, 26 marzo 2018 e 6 aprile 2018.
In relazione a tutte le utenze attivate, ad eccezione delle linee aventi numerazione XXXXXXXXXX, l'utente riferisce che le relative sim non gli sono mai state consegnate, che le stesse non hanno pertanto mai generato traffico e che, una volta avvedutosi della non voluta attivazione, provvedeva ad inviare via pec la richiesta di cessazione il 20 dicembre 2018. A fronte di tale assunto, il gestore non ha fornito alcuna prova contraria, come ad esempio la documentazione riguardante la consegna delle dette sim o i relativi tabulati di traffico, e neppure ha contestato quanto dichiarato dall'istante, con la conseguenza che quest'ultimo ha diritto allo storno/rimborso di tutti gli addebiti riferiti alle stesse, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione contabile ed amministrativa.
Per quanto riguarda le numerazioni XXXXXXXX, si evidenzia quanto segue.
Il 16 gennaio 2019 la società inviava una (nuova) comunicazione di recesso, questa volta avente ad oggetto tutte le utenze a sé intestate; tali comunicazioni risultano corredata della firma e del documento di identità del rappresentante, nonchè del timbro della società.
A fronte di questa richiesta risulta che la convenuta, con nota del 12 febbraio 2019, pervenuta al cliente il successivo 25 febbraio, dichiarava di non poter gestire la domanda in quanto "non completa", e si limitava ad invitare il cliente a contattare il servizio clienti, senza fornirgli alcun chiarimento su quali fossero gli elementi mancanti.
Tale comportamento appare del tutto contrario ai principi di buona fede e correttezza contrattuale. Si osserva infatti, in primo luogo, che la suddetta nota è stata ricevuta dall'utente il 25 febbraio 2108, e pertanto oltre il decorso del termine offerto all'operatore per gestire il recesso che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del decreto Bersani, è di 30 giorni dalla richiesta.
Al di là, comunque, di questa considerazione, e quand'anche, poi, la richiesta fosse risultata incompleta, l'operatore avrebbe dovuto indicare chiaramente quali fossero state le mancanze riscontrate: non si vede il motivo per cui il cliente avrebbe dovuto avere l'onere di effettuare una chiamata al call center, il quale, tra l'altro, avrebbe fornito, non si sa quando, informazioni solo verbali e quindi non riscontrabili in alcun modo, quando le stesse informazioni avrebbero ben potuto essere inserite nella nota di risposta del febbraio 2019, chiaramente e per iscritto. Per questi motivi, l'istante ha diritto allo storno di tutte le somme addebitate successivamente alla data del 15 febbraio 2019, a qualunque utenza siano esse riferite, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.
La richiesta di indennizzo per tardiva gestione del recesso non può invece essere accolta atteso che l'interesse dell'utente si ritiene soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

La richiesta di storno/rimborso degli addebiti effettuati in costanza di contratto e riguardanti le sim aventi numerazione XXXXXXXXXXX, non può essere accolta per i seguenti motivi.
Nel formulario GU14 l'istante afferma che per tali utenze era stato pattuito quanto segue: il passaggio di 2 sim con applicazione del profilo tariffario "My Share Unlimited + 30 Giga al costo mensile di 20,00 euro ciascuna, il passaggio di 4 sim con il profilo tariffario tutto incluso "My Share Unlimited" + 10 Giga al costo di 15,00 euro ciascuna mensili, tuttavia non ha depositato il relativo piano tariffario, elemento questo che avrebbe consentito al Corecom di verificare la corrispondenza fra gli importi addebitati e quelli contrattualizzati. Per questi motivi, la domanda di storno/rimborso dei relativi addebiti non può essere accolta.
Poichè, infine, il recesso non è dipeso da una mutata volontà dell'istante ma dal comportamento del gestore, andranno anche stornati i costi relativi al recesso, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.
Va precisato che tutti gli storni/rimborsi di cui sopra, andranno effettuati al netto di quanto già riconosciuto con le note di credito depositate agli atti, e segnatamente: ndc XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc XX del 16/6/2020 (fatt. XX); ndc n. XX del 18/4/2019 (fatt. n. XX).
La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento.
Innanzi tutto va precisato che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata". Pertanto, non può essere considerato "reclamo" la nota inviata non all'operatore ma ad un terzo, come ad esempio il soggetto di rivendita commerciale cui aveva chiesto l'attivazione del contratto con l'operatore, e non può conseguentemente essere riconosciuto un diritto all'indennizzo per mancata risposta a questi reclami (Agcom, delibera n. 90/12/CIR).
Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo riferita al reclamo del 20 dicembre 2018, in cui l'istante contestava l'attivazione delle sim mai richieste: Wind ha risposto con nota dell'11 gennaio successivo, in cui tuttavia si limita a confermare la correttezza degli importi fatturati, senza minimamente dar conto degli accertamenti compiuti e della motivazione del rigetto, come invece previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Per questo motivo, tenuto conto dei 45 giorni liberi previsti a favore del gestore per fornire risposta, e considerato che le sim sono state cessate il 9 aprile 2019, spetta all'utente, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 160 (calcolati a decorrere dal 4 febbraio 2019 sino al 9 aprile 2019, in ragione di 2,50 euro/die).
Ugualmente alcun riscontro è stato fornito al reclamo del 25 febbraio 2019, trasmesso via pec e riguardante la mancata gestione della richiesta di recesso, con la conseguenza che, in base all'articolo 12, spetta all'istante la somma di euro 32,50 (2,50 euro/die,

calcolati per 13 giorni, a decorrere dal 17 marzo 2019, sino al 9 aprile 2019, data di cessazione del contratto).
Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, via dei XX , 06081 XX (Perugia), per i motivi sopra indicati;

A) l'operatore WindTre SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, al netto di quanto già riconosciuto in favore dell'istante con le seguenti note di credito: ndc XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. 911881143 del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc n. XX del 3/10/2019 (fatt. n. XX); ndc 912665867 del 16/6/2020 (fatt. XX); ndc n. XX del 18/4/2019 (fatt. n. XX), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 192,50 (centonovantadue//50), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Perugia, 8 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli