

DELIBERA 395/2023/CRL/UD del 08/09/2023
A. Zxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/442874/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **A. Zxxx** del 16/07/2021 acquisita con protocollo n. 0309225 del 16/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Sig. Zuccaro, intestataria della linea n. 06.89026543, lamenta quanto segue nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind: i. mancata risposta al reclamo del 27.11.2019; ii. addebito per costi di recesso/disattivazione; iii. sospensione amministrativa dell’utenza dall’1.03.2019; iv. modifica delle condizioni contrattuali nonché, con riferimento all’utenza mobile n. 328.8713986, lamenta la sospensione del servizio per motivi amministrativi a partire dall’1.03.2019, rinviando al reclamo asseritamente accluso all’istanza di definizione. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle proprie richieste pecuniarie, quantificate nella somma onnicomprensiva di € 5.000,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: reclamo PEC del 20.05.2019, risposta del 21.05.2019, risposta del 22.05.2019, reclamo PEC del 29.11.2018, risposta dell’8.11.2018, risposta del 21.11.2018, reclamo PEC del 20.11.2018, fattura n. W1817751927, fattura n. W1807406240, fattura n. W1800573246, fattura n. W1821145830, fattura n. W1904037959, fattura n. W1906606179, fattura n. W1909912456, fattura n. W1913211302 e fattura n. W1917253558.

2. La posizione dell’operatore

Wind ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L’operatore, nella propria memoria difensiva del 16.12.2021, eccepiva in via preliminare l’inammissibilità della richiesta risarcitoria formulata dalla Sig.ra Zuccaro ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Tuttavia forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all’istante: “in data 9.09.2014 veniva attivata sui sistemi Wind Tre l’utenza fissa n. 06.89026543 con il contratto n. 1116924116615, con la contestuale, richiesta di convergenza fisso/mobile con la SIM mobile 328.8713986 con il contratto n. 116947056807 e l’opzione “Wind Magnum”, già attiva sui sistemi Wind Tre dal 27.07.2000. (...) Il 13.07.2017 la Sig.ra Zuccaro firmava una proposta di modifica del contratto n. 1116947056807, che prevedeva il cambio di classe della SIM

328.8713986 da prepagata a “prenotax””. In particolare, tali SIM sono SIM ricaricabili i cui contributi/costi fissi mensili quali, ad esempio, costi di listino, costi delle opzioni attivate, apparati e ricariche automatiche vengono addebitati direttamente sul conto telefonico. Aggiungeva che, con riferimento a tale numerazione, veniva attivato il servizio di “Ricarica a soglia” come da PDA sottoscritta. Inoltre, unitamente al contratto n. 1116947056807, sempre in data 13.07.2017, era previsto l’acquisto di due accessori associati alla SIM 3288713986, corrispondenti ad (i) un lettore “Amazon Kindle black”, del valore di € 69,90 in 30 rate mensili e con maxi rata di € 69,90 ed (ii) un KIT di telefono + SIM composto da un cellulare “Huawei P8 Lite 2017 White” ed una SIM postpagata attivata con il contratto n. 1352628105036 e con il n. 328.6669804 con l’opzione “Internet 10 GIGA”. Il KIT, del valore di € 249,90, prevedeva un costo iniziale di € 99,90, con 30 rate mensili ed una maxi rata di € 150,00. Riguardo alla pretesa difformità di fatturazione riscontrata dalla Sig.ra Zuccaro, precisava di aver ricevuto una PEC di reclamo in data 29.10.2018, avente ad oggetto la fattura n. W1817751927, recante un addebito di € 30,00 a titolo di “Ricarica Automatica a Soglia” sulla SIM 328.8713986. L’operatore, da verifiche svolte, constatava che il servizio di “Ricarica Automatica a Soglia” risultava inserito di default in fase di attivazione del piano tariffario “Wind Magnum” attivo dal 13.07.2017 e segnalato nella PDA, con conseguente impossibilità di disconoscimento. Inoltre, rendeva noto che il servizio in questione “poteva essere disattivato in autonomia e gratuitamente dalla cliente o chiamando il Servizio Clienti di Wind al numero dedicato 159, o chiedendolo al dealer/negoziario Wind o direttamente dall’Area Clienti nell’app di Wind”. Per tale ragione, il reclamo veniva chiuso come non fondato. In data 8.11.2018, come da printscreen di sistema riprodotto in memoria, il Servizio Clienti provvedeva ad inviare una e-mail di riscontro all’indirizzo fornito da parte istante per le comunicazioni (piergio.gio.ferrara@gmail.com), informandola che gli importi fatturati erano corretti. Faceva seguito un ulteriore reclamo PEC, in data 21.11.2018, avente ad oggetto, fra le altre cose, l’aumento dell’8% del costo mensile. Anche in questo caso, il reclamo risultava infondato, così come comunicato in data 22.11.2018 dal Servizio Clienti tramite e-mail all’indirizzo corrispondente al recapito per le comunicazioni indicato in contratto. Da verifiche svolte all’interno dei propri sistemi, Wind appurava, infatti, che la Sig.ra Zuccaro era stata impattata dalla manovra tariffaria preavvisata sulla fattura n. W1803981824 relativa al passaggio della fatturazione da 28 a 30 giorni e rispetto alla quale avrebbe potuto esercitare il recesso in esenzione spese, ai sensi dell’art. 70 co. 4 C.C.E., entro e non oltre il 5 aprile 2018. Essendo stati superati i termini, non era più possibile fruire del recesso senza oneri e spese. In data 20.05.2019, perveniva reclamo PEC relativo alle fatture n. W1817751927 e n. W1807406240, recanti gli addebiti delle “Ricariche a Soglia” sulla linea mobile n. 328.8713986, di cui se ne chiedeva la restituzione. L’operatore riscontrava la regolare attivazione del servizio di “Ricarica a Soglia”, perché appositamente opzionata nella PDA, rigettando il reclamo, anche perché la contestazione giungeva oltre il termine dei 90 giorni dall’emissione delle fatture, come contrattualmente previsto. Ad ogni buon conto, Wind inviava a parte istante ben due risposte via PEC in data 22.05.2019, la seconda della quale era del seguente tenore: “come da colloquio con il Servizio Clienti 155, relativo alla sua segnalazione n.

1180588672 del 20.05.2019, le confermiamo che, avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta”, come risulta da screenshot della schermata di lavorazione delle esigenze riprodotta in memoria. In memoria si legge quanto segue: “In data 27.11. 2019 perveniva alla Società scrivente una PEC di reclamo dalla associazione consumatori relativamente alle fatture emesse a nome della cliente. Dopo le opportune ed ulteriori verifiche, Wind Tre confermava la correttezza delle fatture contestate che, pertanto, restavano di competenza della cliente. La cliente, attraverso il proprio legale, richiedeva l’indennizzo per mancata risposta ai reclami, ma la stessa risultava una richiesta infondata e pertanto veniva respinta, in quanto, da una verifica effettuata sui sistemi di Wind Tre, risultava che al reclamo inviato il 20.05.2019, respinto in quanto infondato, la Società scrivente aveva fornito una risposta alla cliente in data 22.05.2019 sia tramite e-mail che contatto telefonico alla cliente. In data 2.12.2019, il reclamo veniva chiuso come infondato e veniva inviata dall’Ufficio preposto di Wind Tre, una comunicazione tramite PEC all’Avvocato della Cliente”. Tutte le comunicazioni intercorse con l’istante o suoi eventuali delegati sono documentate tramite screenshot delle schermate di lavorazione delle esigenze, riprodotti in memoria. L’operatore evidenziava come la Sig.ra Zuccaro avesse interrotto il pagamento delle fatture a partire dalla fattura n. W1817751927, di competenza del periodo 9.08.2018 – 8.10.2018, e ciò fino a chiusura del ciclo di fatturazione, a seguito della cessazione del contratto disposta per morosità. Reiterati solleciti di pagamento erano stati regolarmente trasmessi nel maggio del 2018 e successivamente nel febbraio 2019, a cui ha fatto seguito, in data 19.03.2019, la sospensione di tutte le utenze mobili e della linea fissa per morosità, oltre alla successiva disattivazione, intervenuta in data 8.10.2019. Prima di ciò, Wind inviava due raccomandate presso l’indirizzo della cliente (Via Giorgio Sars, 48 – Roma), così come riportato nella modulistica sottoscritta e coincidente con l’indirizzo di fatturazione, fermo restando che, in tutti i conti telefonici successivi al conto telefonico W1817751927, il primo soggetto a reclamo, veniva specificata la presenza di morosità, sicché parte istante è stata sempre resa edotta di ciò. Per tutti i motivi sopra esposti, l’operatore rivendicava la propria correttezza gestionale, confermando di aver tariffato tutto il traffico generato dalle linee oggetto di controversia in conformità a quanto pattuito e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall’istante. Inoltre, nessuna responsabilità è ascrivibile per la sospensione e successiva cessazione delle utenze, perché la sospensione dei servizi e la successiva cessazione definitiva trae origine dall’inesatto adempimento della Sig.ra Zuccaro, che ha omesso ingiustificatamente il pagamento dei conti telefonici (“Nel caso di specie l’inerzia ravvisabile nel mancato pagamento delle fatture e dopo, nel perpetrare lo stesso sterile atteggiamento di morosità, arrivando alla sospensione del servizio anche a fronte dell’avviso ricevuto relativamente alla risoluzione de contratto, integra certamente gli estremi di un inadempimento contrattuale”). La stessa avviava, peraltro, solo dopo 5 mesi dalla risoluzione contrattuale l’istanza di conciliazione, appalesando così il proprio disinteresse alla vicenda, con conseguente applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. L’operatore rilevava infine che, laddove parte istante non avesse ritenuto dovuti gli importi addebitati a titolo di “Ricarica Automatica a Soglia”, benché contrattualmente previsti, avrebbe potuto

disattivare il servizio – e a ciò veniva appositamente invitata - chiamando il Servizio Clienti o chiedendolo al dealer/negozio Wind o direttamente dall'Area Clienti nell'app di Wind, mentre la disattivazione ha avuto luogo solo contestualmente alla cessazione del contratto, in data 8.10.2019. Riguardo alla fondatezza delle domande di cui all'istanza di definizione, Wind controdeduceva che non poteva riconoscersi alcun indennizzo né (i) per gli addebiti relativi alle “Ricariche a Soglia” contestate dalla cliente, perché trattasi “di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi” ove non corrisposti, né (ii) per la mancata risposta ai reclami, perché sempre, costantemente e tempestivamente riscontrati tramite e-mail, contatti telefonici oppure PEC, a seconda del caso, anche dopo aver confermato l'infondatezza delle doglianze avanzate . A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: Pda 1116924116615_2014, Pda 1116947056807_2014, Pda 1118986270592_2014, Pda 1116947056807_2017, Pda 1116947056807_2017_Kindle, Pda 1116947056807_2017_Kit telefono + SIM, Pda 1352628105036_2017, Fattura n. W1803981824, Fattura n. W1817751927, Fattura n. W1807406240, Fattura n. W1917253558, Condizioni Generali di Contratto e Carta dei Servizi Wind.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, corre l'obbligo di evidenziare, così come eccepito da Wind nella propria memoria difensiva, che la conciliazione è stata promossa ben 5 mesi dopo la risoluzione del contratto, posta in essere a valle di una serie di attività prodromiche, quali la contestazione delle fatture, l'invio dei preavvisi di sospensione e la sospensione stessa delle linee. Tale circostanza rileva ai fini di una corretta valutazione del contegno dell'utente e della liquidazione degli indennizzi richiesti, posto che la Sig.ra Zuccaro non dimostra di essersi tempestivamente attivata al fine di ottenere la risoluzione della problematica lamentata in questa sede e/o il ripristino del collegamento: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto al ricevimento della lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, dimostra la carenza di interesse, da parte di quest'ultima, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. Secondo quanto previsto dalle 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 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei

Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Wind ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Wind fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Tuttavia, tale principio risulta in parte mitigato dalla contrapposta necessità, da parte dell'operatore, di poter compiutamente individuare perlomeno l'an della richiesta formulata in questa sede, al fine di effettuare le necessarie verifiche. Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nella fattispecie, parte istante deduce di aver subito la pretesa illegittima fatturazione di importi non dovuti ed allega, a tale scopo, i conti telefonici di cui contesta i relativi ammontare, nonché le relative PEC di reclamo, ma non la documentazione contrattuale da cui sia possibile riscontrare la rispondenza fra gli accordi intercorsi al momento della stipula e quanto periodicamente fatturato da Wind. L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha infatti l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Pur non avendo assolto a tale onere, è l'operatore convenuto, al fine di dimostrare l'infondatezza delle avverse pretese, che deposita la modulistica sottoscritta dalla Sig.ra Zuccaro. La "ricarica a soglia" contestata in questa sede sembrerebbe riportata nella PDA del 13.07.2017 (cfr. doc. 13) del fascicolo istruttorio), ma i relativi importi non sono riportati nella documentazione sottoscritta dall'istante, che rinvia integralmente alle condizioni economiche dei singoli profili tariffari, mancanti in atti. Ad ogni buon conto, Wind ha sempre respinto i reclami, significando che gli addebiti erano corretti, perché conformi alle condizioni economiche pattuite fra le parti e coerenti con quanto deciso in sede di stipula. Se, però, le risultanze documentali attestano l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami e, segnatamente, al reclamo del 27.11.2019, che è stato riscontrato in data 2.12.2019 sia sulla PEC del legale delegato che sul recapito di posta elettronica indicato nella modulistica sottoscritta dalla Sig.ra Zuccaro, come da printscreen riprodotto in memoria ed incontestato, non è raggiunta la prova in ordine all'esattezza degli importi addebitati in fattura. Sul punto, trova accoglimento la deduzione dell'operatore, secondo cui, nel caso di specie, sussiste l'ipotesi di fatturazione indebita, produttiva della sola restituzione degli importi addebitati in fattura o storno degli stessi nel caso di avvenuto pagamento (cfr., delibera AGCom n. 93/17/CONS). Ne segue che l'importo complessivo di € 25,00, pari alla somma degli



addebiti recati dalle fatture nn. W1817751927 e W1807406240 a titolo di “Ricarica a soglia” deve essere rimborsato, ove sia provato l’avvenuto pagamento, oppure stornato: più precisamente, dal prospetto della situazione contabile-amministrativa riprodotto in memoria, risulta che la fattura n. W1817751927 è rimasta insoluta, mentre la fattura n. W1807406240 è stata saldata. Pertanto, l’addebito di € 5,00, contenuto nella fattura n. W1807406240, deve essere rimborsato, mentre l’addebito di € 20,00 di cui alla fattura n. W1817751927 è suscettibile di storno. È comunque infondato l’addebito concernente la pretesa indebita modifica contrattuale posta in essere da Wind. Quest’ultima, da un lato, si è limitata ad adempiere agli accordi intercorsi con la Sig.ra Zuccaro, inclusa la ricarica automatica su SIM, espressamente indicata in contratto e, dall’altro, ha correttamente preavvisato la manovra tariffaria relativa alla periodicità di fatturazione, con conseguente incremento della spesa dell’8,6%. In relazione all’asserita illegittima sospensione dell’utenza mobile n. 328.8713986, avvenuta in data 1.03.2019, appare fondata la richiesta di indennizzo formulata da parte istante, in quanto Wind non ha fornito adeguata prova dell’avvenuto invio del preavviso di sospensione. Nel caso di specie, risulta che parte istante ha reclamato le fatture nn. W1817751927 e W1807406240 in data 29.10.2018 e 20.05.2019, ritenendo non dovuto l’importo addebitato a titolo di “Ricariche a soglia”, per cui riceveva riscontro negativo, rispettivamente, in data 8.11.2018 e 22.05.2019. Ne segue che, almeno limitatamente al reclamo del 29.10.2018, riferito alla fattura n. W1817751927, i relativi importi non potevano essere considerati come contestati al momento della sospensione. L’operatore deduce di aver ottemperato ai propri oneri informativi in tema di sollecito di pagamento e preavviso di risoluzione contrattuale, avendo invitato la Sig.ra Zuccaro al saldo del dovuto tramite comunicazione di posta elettronica del 18.02.2019, come da printscreen riprodotto in memoria, e dà atto altresì di aver inviato, prima di marzo 2019, due raccomandate presso l’indirizzo della cliente (Via Giorgio Sars, 48 – Roma), che non allega. Inoltre, nella medesima schermata, risulta un sollecito di pagamento via posta elettronica in data 3.05.2018, verosimilmente trasmesso all’indirizzo di posta elettronica piergiorgio.ferrara@gmail.com, corrispondente ai recapiti indicati in contratto per le comunicazioni. Successivamente, in data 22.03.2019, Wind inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, come da printscreen riprodotto in memoria. Faceva seguito un contatto telefonico del 5.04.2019, in cui il cliente contestava le fatture, e due nuovi contatti telefonici del 3.04.2019 e 5.09.2019. Una nuova lettera di preavviso di risoluzione contrattuale veniva inviata in data 28.08.2019. Sebbene sul punto parte istante non controdeduca nulla, tali risultanze non possono considerarsi valide e rilevanti ai fini dell’art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS, perché inidonee a costituire una valida prova dell’avvenuto invio del preavviso di sospensione, con conseguente illegittimità della sospensione dell’1.03.2019. Analoga considerazione vale per l’informativa posta all’interno del conto telefonico n. W1807406240, emesso in data 20.04.2018, in cui Wind avvertiva dello stato irregolare dei pagamenti. Essa non può essere considerata valida alla stregua del preavviso di sospensione, anche se i recapiti utilizzati dall’operatore corrispondono a quelli indicati all’interno della modulistica in atti, ovvero l’indirizzo di via Giorgio Sars, 24, in Roma, dove sono state correttamente ricevute le fatture che parte istante stessa deposita unitamente ai reclami. Pertanto,



occorre riconoscere, in favore della Sig.ra Zuccaro, un indennizzo di € 1.657,50, ai sensi dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS, calcolato dall'1.03.2019 fino alla data di effettiva cessazione del contratto, avvenuta in data 8.10.2019 (€ 7,50 pro die * 221 gg.). Tale importo va dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. sopra richiamato, con conseguente liquidazione di una somma pari ad € 828,75. A fortiori, occorre riconoscere un indennizzo per la sospensione della linea n. 06.89026543, non solo perché Wind non ha provato di aver preavvisato adeguatamente l'utente finale tramite comunicazione scritta, ma anche perché l'art. 5, delibera 203/18/CONS, facoltizza l'operatore a "disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento (enfasi aggiunta)" e non risulta, né oggi né in precedenza, alcuna contestazione degli importi addebitati sulla linea fissa, essendo stati reclamati solo alcuni corrispettivi per l'utenza mobile n. 328.8713986 (cfr., sul punto, Agcom Delibera n. 33/10/CIR: "È illegittima la sospensione della linea operata (...) su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità"). Spetta quindi all'istante l'ulteriore indennizzo di € 3.315,00, ai sensi dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS, calcolato dall'1.03.2019 fino alla data di effettiva cessazione del contratto, avvenuta in data 8.10.2019 (€ 7,50 pro die * 221 gg. * 2 servizi). Tale importo va dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. sopra richiamato, con conseguente liquidazione di una somma pari ad € 1.657,50. L'operatore non formula inoltre alcuna controdeduzione in merito al preteso illegittimo addebito dei costi di recesso/disattivazione, che deve intendersi ammesso ed incontestato. Tuttavia, alla luce di quanto risulta per tabulas, la fattura n. W1917253558 (cfr. doc. 20) del fascicolo istruttorio) non reca alcun addebito suscettibile di essere considerato una "penale" da recesso e/o disattivazione. Pur essendo pacifico che l'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, vieta che siano imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" e prescrive che le spese di recesso siano "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio", sicché ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri deve essere considerata illegittima, gli importi oggetto di contestazione non sembrano ricadere nel divieto di cui artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS. La domanda, in virtù di quanto sopra esposto, merita quindi di essere respinta, perché infondata in fatto e in diritto. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra **A. Zxxx** nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (Very Mobile). Wind Tre S.p.a. (Very Mobile) è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo: - € 828,75 a titolo di sospensione del servizio sulla linea mobile n. 328.8713986, già dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.; - € 1.657,50 a titolo di sospensione del servizio sulla linea fissa n. 06.89026543, già dimidiato in applicazione del principio del concorso di col-pa del creditore ex art. 1227 c.c.; nonché a rimborsare l'importo di € 5,00, addebitato nella fattura n. W1807406240, a titolo di "Ricarica a soglia", e a stornare l'importo di € 20,00 di cui alla fattura n. W1817751927, addebitato a titolo di "Ricarica a soglia", per quanto in narrativa.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to