

Verbale n. 6

Adunanza del 10 aprile 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno dieci del mese di aprile, in Torino, alle ore nove e trenta, presso la sede del Corecom, piazza Solferino 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario, e con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 32 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 109/2016 – XXX S.r.l. / WIND TRE S.p.A. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.)

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/109/2016 con cui XXX S.r.l. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito Wind) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva dell'operatore e la replica dell'istante;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere sottoscritto un contratto il 29.07.2011 con agente della Sailing S.r.l., Wind Business Partner, con successiva attivazione al 14.09.2011 di 15 sim;
- che il predetto agente garantiva sulla carta un risparmio economico per i servizi richiesti oltre che un terminale in omaggio per ogni sim sottoscritta;
- di aver proceduto, in data 03.11.2011, ad inviare reclamo al gestore lamentando la scorrettezza del suddetto commerciale, avendo lo stesso inserito un elenco di terminali di spettanza solo successivamente al caricamento del contratto, facendo perdere il diritto al ricevimento delle promozioni concordate;
- che i predetti terminali non venivano mai consegnati e, solo a fronte di vari reclami scritti e di uno specifico del 03.11.2011, ne venivano ricevuti tre omaggiati dallo stesso agente;

- che sebbene la prima fattura del 20.10.2011 comprendesse le quindici numerazioni richieste, dal secondo documento a seguire la fatturazione veniva emessa su due centri di fatturazione diversi;
- che la normalizzazione della fatturazione avveniva solo nel 2012;
- di aver revocato e chiesto rimborso del Rid bancario in quanto mai autorizzato;
- di avere a tal proposito richiesto al gestore copia del contratto al fine di poter evincere l'autenticità della firma apposta nel riquadro autorizzazione di addebito permanente in conto corrente;
- che la terza fattura n. 2011T001406832 emessa il 21.12.2011 (relativa al bimestre ottobre – novembre 2011) riportava un importo pari ad € 2.739,59, esattamente il doppio del preventivo pervenuto per iscritto dall'agente;
- di avere effettuato reclamo per i consumi eccedenti il bundle dei piani tariffari per € 2.234,79 (+ IVA al 22%) per il quale il gestore, nella stessa fattura, rimborsava € 1.069,50;
- che tali cifre erano riconducibili ad una permanenza della connessione internet durata dieci giorni, presumibilmente sul numero XXX;
- di ritenere che, normalmente, a seguito di inutilizzo prolungato, tale connessione sarebbe dovuta decadere automaticamente;
- che nonostante reclami vari, tali addebiti continuavano ad essere fatturati, indipendentemente dal fatto che il preventivo fornito dall'agente garantisse importi massimi pari ad € 650,00 / mese (IVA esclusa) pari a € 1.300,00 a bimestre IVA esclusa;
- che anche le successive fatture riportavano importi nettamente superiori;
- che tale situazione perdurava per tutta la durata del rapporto contrattuale (quattro, cinque anni);
- di avere in ogni caso puntualmente saldato tutte le fatture, per un totale di € 66.733,24;
- che nonostante la puntuale solvenza del succitato importo, il gestore negava i rimborsi derivanti dalla navigazione a contenuto a pagamento (servizi premium), mai sottoscritti né autorizzati e utilizzati (di cui si chiedeva disconoscimento);
- di essere pertanto stata costretta a rivolgersi al Corecom per chiedere un rimborso forfettario e simbolico di € 3.000,00 (+ IVA al 22%) pari a circa € 100,00 / bimestre (+ IVA al 22%) come sconto commerciale ad un cliente ormai fidelizzato e solvente ;
- di avere prodotto – non avendo Wind riscontrato, nel corso dell'udienza di conciliazione, le richieste telefoniche avanzate per la disattivazione della navigazione con contenuto a pagamento – reclamo scritto al gestore a mezzo PEC, fax e raccomandata AR in data 08.03.2016;

- che tale reclamo riportava la segnalazione n. 749211262 con richiesta di rimborso di tali voci, nonché quella effettuata il 19.11.2015 (entrambe sporte a mezzo agenti);
- che l'operatore telefonico del gestore appurava che in numerosi casi vi erano state interazioni telefoniche nelle quali veniva richiesto espressamente il blocco dei servizi premium e il relativo rimborso delle somme addebitate;
- che, in concomitanza, la suddetta segnalazione riportava anche la richiesta di storno per le penali di € 880,00 (+ IVA) addebitate impropriamente per il "contributo di disattivazione per recesso anticipato SIM";
- che i recessi riportano la scadenza contrattuale del 03.03.2016;
- che Wind comunicava telefonicamente, in data 14.03.2016, di avere chiuso il reclamo n. 749211262 in quanto gli risultava, erroneamente, un cambio di piano tariffario avvenuto a marzo 2014 anziché l'effettivo subentro a seguito del cambio della anagrafica senza alcuna variazione dei piani tariffari;
- che, nel corso della medesima telefonata, veniva altresì comunicato di non avere accolto la richiesta di storno della tassa di concessione governativa per il mese di gennaio 2016 in quanto risultava al gestore una migrazione delle suddette undici numerazioni nel mese di gennaio 2016 anziché in data 24.12.2015 (come riportato nella stessa fattura Wind oltre che sulla fattura di altro gestore del 12.12.2015 come data del passaggio delle numerazioni);
- di avere aperto in sostituzione al reclamo ormai chiuso, perché secondo il gestore infondato, un'ulteriore segnalazione n. 749280381 del 14.03.2016;
- di non avere ricevuto il contatto telefonico concordato per il 14.03.2016, h. 10.00 al fine di aver delucidazioni in merito alla errata fatturazione di una sim /numerazione non in proprio possesso;
- di avere aperto una nuova segnalazione n. 882456643 sulla fattura n. 2016T000156508 in data 20.01.2016 al fine di contestare le pagine tre e quattro della stessa e, in particolare, la tassa di concessione governativa dovuta solo per le tre numerazioni migrate a gennaio 2016 (le altre otto numerazioni erano migrate il 24.12.2015);
- che, inoltre, alla pagina quattro risultava addebitata una tassa governativa per diciotto sim relativamente al mese di dicembre 2015;
- di ribadire che le proprie numerazioni "voce" in abbonamento (su cui si applica la tassa di concessione governativa) sono quindici.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) rimborso penali per recesso anticipato pari ad € 880,00 (+ IVA) come riportato nella fattura n. 2016T00156508 del 20.02.2016;
- 2) rimborso traffico per navigazione a contenuto per le fatture dal settembre 2011 a gennaio 2016 per una media di € 100,00 / bimestre (IVA esclusa) pari ad € 3.000,00 (IVA esclusa) oltre ad interessi legali, appellandosi alle numerose delibere dell'Antitrust e dell'Agcom in materia, che sanzionano pesantemente i quattro gestore telefonici italiani già da gennaio

2015 nell'intento di tutelare il consumatore da questo genere di addebiti incontrollati per servizi non richiesti e non utilizzati;

3) l'applicazione – data la dimostrazione dell'indisponibilità del gestore a trovare un accordo transattivo nella presente fase - sulla base dell'Allegato A, Delibera n. 73/11/CONS dell'art. 8 riguardante gli indennizzi per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti pari ad un indennizzo di € 5,00 per ogni giorno di attivazione: essendo il contratto attivo dal 14.09.2011 fino alla data di futura convocazione, risultando circa 1.768 giorni, pertanto € 5,00 x 1.768 gg., derivano € 8.840,00 per ogni numerazione. Sebbene da calcolo aritmetico la cifra totale per tutte le numerazioni ammonti intorno ai 100.000,00 euro in base all'art. 12 comma 1, si richiede quale indennizzo un terzo della somma dovuta pari ad € 33.333,00;

4) in caso di mancata o ritardata risposta ai reclami, come previsto dall'articolo 11 della suddetta Delibera n. 73/11/CONS, un ulteriore indennizzo di € 300,00;

5) per rimborso spese di istruttoria, un ulteriore indennizzo di € 150,00;

In conclusione, sommando le voci sopra menzionate, l'istante richiede la somma totale pari ad € 38.000,00.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che da verifiche effettuate nel dettaglio traffico delle fatture nn. 2016T000089590, 2015T001011110, 2015T000850115 e 2015T000784501 emerge che: sulla prima, del bimestre 01.09.2015 – 31.12.2015, non sono presenti addebiti di traffico; sulla seconda, (bimestre 01.10.2015 – 30.11.2015) è presente un traffico di € 151,57 per servizi a contenuto e di € 8,66 per servizi a sovrapprezzo (per i servizi a contenuto, la fornitura è avvenuta per i servizi B!- BlinKo Club, BUONG_CINEMAPP_WAP, BUONG_GIOCHIS_WAP, MOBILEPAY, PB_GIOCHI, Ubiquity- Iccrea). I servizi a sovrapprezzo sono relativi a due chiamate effettuate con destinazione Telecom Italia spa; sulla terza (bimestre 01.08.2015 – 30.09.2015) è presente un traffico di € 144,25 per servizi a contenuto e di € 9,66 per servizi a sovrapprezzo (per i servizi a contenuto, la fornitura è avvenuta per i servizi B! - BlinKo Club, BUONG_CINEMAPP_WAP, BUONG_GIOCHIS_WAP, INTERACTIVE_3G, PB_GIOCHI, Ubiquity- Iccrea). I servizi a sovrapprezzo sono relativi a due chiamate effettuate con destinazione Telecom Italia spa; nella quarta fattura (bimestre 01.05.2015 – 31.08.2015) non sono presenti addebiti di traffico.
- che, per le fatture precedenti, non è possibile effettuare le verifiche sul traffico in quanto, nel rispetto dell'art. 123 del D.Lgs. 196/03, superati i sei mesi dalla data della fatturazione, il dettaglio traffico non è più disponibile;
- che, pur avendo il ricorrente sostenuto in istanza di aver richiesto il blocco dei servizi, nessuna richiesta gli risulta essere pervenuta né tramite raccomandata, né a mezzo contatto telefonico con il proprio Call Center;
- che da verifiche effettuate dall'applicativo WINDeCARE, i servizi Premium risultano attivi su tutte le sim;
- che il blocco totale dei servizi a sovrapprezzo può essere richiesto dall'utente contattando il Servizio Clienti Wind, tenendo presente che detto blocco inibirà, ove attivi, anche servizi a pagamento di notifica di spese bancomat o carta di credito;

- che da ulteriori verifiche è emerso che sulla sim XXX il servizio “Buongiorno Blinko Gold” è stato disattivato il 22.11.2015, il servizio “Buongiorno CINEMAPP” è stato disattivato il 26.11.2015 e tutti i servizi forniti dal provider “MOBILEPAYMENT” sono stati disattivati il 22.02.2016; che sulle sim XXX, XXX, XXX e XXX non risulta attivo nessun servizio a decorrere dal 24.10.2015; sulla sim XXX risulta un unico addebito il 17.11.2015 per servizi MOBILEPAY; sulla sim XXX il servizio “GIOCHISSIMO” è stato disattivato il 22.11.2015;
- di non ritenersi responsabile in ordine all’attivazione in quanto i servizi a contenuto sono servizi attivabili esclusivamente dall’utente utilizzatore della sim;
- che relativamente ai servizi offerti da provider esterni e usufruibili tramite telefonini Wind è necessario fare riferimento direttamente al provider del servizio tramite il relativo call center o sito internet;
- che non avendo l’utente richiesto il blocco totale dei servizi a sovrapprezzo, le sim restano abilitate e pertanto resterà sempre possibile attivare abbonamenti per servizi a contenuto;
- che i traffici contestati sono stati addebitati in seguito all’attivazione dei servizi digitali;
- che l’attivazione dei suddetti servizi avviene esclusivamente su richiesta dell’utente il quale per l’attivazione aderisce mediante un’attività di interazione effettuata con l’invio di un sms o cliccando sul banner contenente la relativa offerta;
- che è onere del cliente contestare, come previsto dalla Carta dei Servizi, la fattura entro 45 giorni dalla data della stessa e che anche la stessa Autorità pone in capo agli utenti un preciso onere di proattività;
- che le Condizioni Generali di Contratto Wind esplicitano chiaramente le caratteristiche del servizio di telefonia mobile, la nozione di servizi a sovrapprezzo e la fruizione di tali servizi;
- che dalla nozione di abilitazione deve distinguersi quella di fruizione e che la richiesta di servizi a sovrapprezzo è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile;
- che l’utente che decide di avvalersi dei servizi per i quali la sim è astrattamente abilitata è chiamato a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività;
- che la disciplina che regola detti servizi prevede inoltre che al cliente venga inoltrato un sms mensile per l’addebito di tali servizi, nel quale viene informato sulla possibilità di disattivazione degli stessi e che sull’argomento sono a disposizione i propri canali informativi e comunicazionali (sito, punti vendita, customer care al numero 1928);
- che l’Autorità, alla delibera 276/13/CONS, ha espressamente precisato che per la liquidazione degli indennizzi bisogna far riferimento al concorso del fatto colposo del creditore: un eventuale calcolo di indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore;

- che, nel caso di specie, l'utente non ha fatto pervenire alcun reclamo in merito ai servizi a sovrapprezzo, non permettendo il diritto di difesa del fornitore;
- che, in linea con quanto previsto dall'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, D.Lgs. n. 196, art. 123, comma 1 e 2 del 1 giugno 2003, gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico dell'ultimo semestre e, pertanto, dovendo garantire agli stessi l'esercizio del diritto di difesa, le uniche fatture da prendere in considerazione ai fini di un eventuale storno sono solo quelle relative agli ultimi sei mesi in cui è stato presentato il reclamo, poiché per il traffico pregresso lo stesso viene cancellato o reso anonimo;
- di ritenere, pertanto, che quanto addebitato risulta dovuto e alcun indennizzo e/o rimborso e/o storno può essere effettuato.

Wind chiede pertanto all'Autorità di rigettare nel merito la domanda attorea e, nel caso riconoscesse degli indennizzi, di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito / credito, risultando a carico dell'istante un insoluto pari ad € 3.008,73 (di cui alle fatture nn. 2016T000256760, 2016T000321301 e 2016T000156508).

Con memoria di replica del 16.05.2016, l'istante ha ulteriormente puntualizzato:

- di aver tentato in tutti i modi di disabilitare i cd. servizi Premium (mai volontariamente sottoscritti e mai utilizzati) attraverso chiamate telefoniche al Servizio Clienti Wind 1928, attraverso l'intervento di più agenti Wind Business, attraverso raccomandata e posta Certificata Pec senza riuscire ad ottenere quanto richiesto;
- che a riprova di quanto sopra, è stata emessa un'ultima fattura n. 2016T000321301 del 19.04.2016, successiva al reclamo inviato a mezzo raccomandata, in cui è esposto un traffico per € 11,46 che ha come conseguenza ben 17 ricariche automatiche da € 10,00 Iva inclusa, 1TGC di € 12,91, 6 sim Voce e 1 sim dati per totali € 852,10 (contestata con il codice chiamata NP61SL);
- di non comprendere perché siano state necessarie ben diciassette ricariche su sei numerazioni Voce, visto che il traffico a pagamento è di soli € 11,46 (47 chiamate ricevute Roaming, di cui non si conosce la direttrice, cioè il numero di telefono che le ha ricevute);
- di quantificare in € 570,45 IVA inclusa, comprensivo di TCG, 6 piani voce, 1 sim dati e 1 opzione da ben € 50,00 IVA esclusa, l'importo corretto che il gestore avrebbe dovuto fatturare;
- di ritenere sensata la richiesta di riaccredito di € 3.000,00 conteggiata forfettariamente, se vista come azione commerciale del Gestore ad un cliente che ha pagato regolarmente oltre 66.000,00 euro di fatture in quattro anni e mezzo;
- che il traffico a contenuto si evince non solo dalle fatture citate da Wind ma, altresì, anche su altre fatture emesse anni prima;
- di citare, in riferimento alle precisazioni fatte da Wind sui servizi a sovrapprezzo e a contenuto nonché sulle puntualizzazioni in merito ai tempi di contestazione, la presenza della Delibera Corecom del 27.01.2015 composta di settantadue pagine nonché vari stralci di articolo di quotidiani e settimanali.

Conferma pertanto le domande poste nel formulario introduttivo, precisando – con riferimento a quella posta sub n. 1) – che il rimborso delle penali è richiesto “*dato che è avvenuta una voltura (modifica della sola ragione sociale) senza alcuna modifica ai piani tariffari*”.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

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

La navigazione con contenuti a pagamento, principale oggetto delle odierne domande, non sarebbe mai stata, secondo quanto affermato dall'istante, sottoscritta, autorizzata né utilizzata dalla stessa.

A fronte di tale circostanza, XXX, pertanto, sarebbe stata costretta a rivolgersi allo scrivente organismo ai fini dell'esperimento del tentativo di conciliazione; e poiché nel corso dell'udienza del 04.03.2016 il gestore “*non riscontrava le nostre richieste telefoniche per la disattivazione della navigazione a contenuto a pagamento*”, la società istante procedeva, il 08.03.2016, a sporgere reclamo scritto a mezzo pec – fax – raccomandata AR.

All'interno del suddetto reclamo, la ricorrente esponeva inoltre di aver aperto, nella medesima data, segnalazione *ad hoc* n. 749211262 che faceva seguito ad una precedente effettuata dal proprio agente il 19.11.2015 con richiesta di rimborso (solo citata e non documentata agli atti).

I dati forniti da Wind nella propria memoria, permetterebbero di prendere atto che determinati servizi venivano effettivamente disattivati a partire dal 22.11.2015: ciò parrebbe in linea con quanto indicato da XXX e, cioè, di avere già effettuato – come indicato nel reclamo formale inoltrato in data 08.03.2016 - una richiesta di disattivazione a mezzo agente in data 19.11.2015.

Ora, posto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto pre – abilita la sim alla ricezione dei servizi a sovrapprezzo e considerata l'esistenza del blocco selettivo per impedire tale ricezione, si rende quindi necessaria, per l'utente che intenda giovare di quest'ultimo, una propria attivazione, mediante una richiesta esplicita, di adesione alla procedura di blocco.

Considerato che l'esercizio di tale attività (pur asserito) non è stato provato dall'istante, non risulta possibile accogliere la richiesta volta al rimborso delle somme imputategli per i servizi contestati già a partire dalla sottoscrizione contrattuale del 29.07.2011; ad eccezione, infatti, delle fatture riferite al semestre antecedente il reclamo del 22.11.2015 (prodotte agli atti da Wind), non risulta più possibile – in ossequio alla normativa sulla privacy - prendere visione di tutte le ulteriori fatture emesse in capo al contratto recante codice cliente n. 411580187 e, ciò, a causa della totale mancanza di reclami formali avanzati al gestore entro 45 gg. dall'emissione di ogni singola fattura (come previsto ritualmente dalle Condizioni Generali di Contratto).

Nel caso di specie, infatti, l'istante richiedendo il rimborso di fatture ormai saldate, dopo vari anni dall'emissione di molte delle stesse non ha consentito all'operatore il diritto di difesa in quanto, in conformità all'art. 123, comma 2 del D. Lgs. N. 196/2003, Wind non ha più la possibilità di accedere al traffico effettuato, oltre i sei mesi dalla data di contestazione.

La normativa sopraccitata, la cui *ratio* infatti è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Inoltre, alla luce della mancata indicazione da parte dell'istante dei servizi e delle sim che sarebbero stati oggetto della contestazione/richiesta di blocco del 22 novembre, risulta impossibile a chi scrive poter individuare, tra i dati forniti da Wind e riferiti ai soli periodi di fatturazione successivi alla sopraccitata data, la sussistenza di cifre eventualmente ancora indebitamente fatturate a fronte dei blocchi richiesti ma non specificati in questa sede; tale indeterminatezza, in ogni caso, permea l'intera domanda in oggetto, stante la mancanza di puntuale indicazione delle voci di costo contestate, dei relativi importi e delle fatture nelle quali gli stessi sono stati addebitati.

Parimenti, deve ritenersi non accoglibile la richiesta dell'istante avanzata *sub* punto 3) di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che, con riferimento ai servizi digitali, deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del regolamento sugli indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazioni elettroniche che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello dell'attivazione in senso stretto (v. delibera n. 494/16/CONS).

Anche la richiesta di cui al punto *sub* 4) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve ritenersi non accoglibile, in difetto di rigorosa e circostanziata indicazione circa la data e il contenuto degli stessi; si rileva, infatti, l'estrema genericità della domanda, in quanto l'utente richiede un generico indennizzo di € 300,00 "*in caso di mancata o ritardata risposta ai reclami, come previsto dall'articolo 11 della delibera n. 73/11/CONS*" senza tuttavia precisare a quali effettivi reclami il gestore non abbia fornito risposta.

Analogamente, si ritiene che il medesimo carattere di genericità ed indeterminatezza permei la ricostruzione della fattispecie oggetto della domanda, posta *sub* n. 1), di rimborso penali per recesso anticipato e non possa, conseguentemente, permetterne l'accoglimento; la estremamente succinta descrizione dei fatti posti alla base della fatturazione delle cifre contestate appare infatti non chiara e, quindi, non esauriente e non consente a questo Organismo di poter comprendere la dinamica delle circostanze che avrebbero condotto Wind a fatturare le succitate somme.

XXX contesta infatti l'importo di € 880,00 (+ IVA), portato dalla fattura n. 2016T00156508 del 20.02.2016 (quale contributo di disattivazione per recesso anticipato di sim), attribuendone l'imputazione ad un intervenuto cambio di piano tariffario del marzo 2014 indebitamente

operato da Wind, che non avrebbe considerato, invece, che fosse “*avvenuta una voltura (modifica della sola ragione sociale) senza alcuna modifica dei piani tariffari*”; la medesima genericità di descrizione e la totale assenza di produzione documentale sul_punto, è emersa, tra l'altro, anche esaminando gli atti prodromici riferiti al tentativo di conciliazione (la predetta domanda di storno veniva, in quella sede, laconicamente richiesta, con nota integrativa prot. n. A00007848/A04040 – 02 del 04.03.2016, a fronte dei costi relativi alla migrazione di 11 numerazioni, il cui contratto era stato sottoscritto in data 29 luglio 2011).

Conseguentemente, ravvisando l'assenza di una puntuale ed intelligibile rappresentazione dei fatti contestati ed in carenza di documentazione a supporto e chiarimento di quanto affermato oggi in ordine all'asserita voltura, la domanda di storno di che trattasi non può essere accolta (sul dovere di chiarezza in capo all'istante, si richiama quanto stabilito dal Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013); va inoltre evidenziato che, ai fini della pronuncia, sia imprescindibile il ricorso a norme specifiche dell'ordinamento quali, ad esempio, l'art. 112 c.p.c, che impongono all'organo giudicante di pronunciarsi nei limiti della domanda, in ossequio al principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato.

Considerato, infine, il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non poter concedere alcun rimborso per le spese di procedura, così come richiesto *sub* punto n. 5).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore WIND TRE S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte