

DELIBERA N. 14/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/181935/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0414481 del 01/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale di cui al codice cliente n. P100443xxxx sull’utenza fissa n. 050 314xxxx e sulle utenze mobili n. 328 096xxxx e n. 342 871xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta l’addebito dei costi di recesso, la cessazione delle utenze mobili con conseguente addebito delle rate residue degli apparati associati alle stesse nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- lamentava “*gli addebiti riscontrati sulla fattura di Wind Tre Spa W190132xxxx emessa in data 20/01/2019 di € 757,46, in quanto (venivano) addebitati i costi per recesso anticipato, oltre a tutte le rate residue del router e del KIT Huawei P10, malgrado quanto disposto dall’art. 1, c. 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”)*”. Al riguardo riportava “*moltissime pronunce del Corecom e delibere dell’Agcom, in cui si condanna(va) la riproposizione delle penali nella veste di costi di disattivazione (Agcom delibera n. 87/10/CIR; Corecom Toscana delibera n. 2/11; Agcom delibera n. 70/10/CIR; Agcom delibera n. 29/12/CIR; Agcom delibera n. 69/12/CIR; Corecom Calabria delibera n. 16/10; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 2/11; Corecom Lazio delibera n. 11/10)*”;
- faceva presente che “*in data 05/11/2018, (aveva) provveduto a richiedere la cessazione della sola linea 050314xxxx ad esclusione delle numerazioni dei cellulari, pertanto non comprend(eva) come possibile l’addebito di tutte le rate degli apparati associati alle linee mobili*”. Allegava la richiesta di cessazione;
- “[i]n data 04/02/2019 provved(eva) ad inoltrare regolare reclamo relativo alla fattura oggetto del contenzioso, (alla data di presentazione dell’istanza) non

(aveva) ricevuto nessun riscontro in merito alla richiesta di nota di credito". Allegava il reclamo inviato via fax al n. 068317xxxx.

In data 27 settembre 2019 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, per complessivi euro 500,00, quanto segue:

- i) *"nota di credito (della) fattura W190132xxxx emessa in data 20/01/2019 di € 757,46";*
- ii) *"un indennizzo per mancata risposta al (proprio) reclamo, come da Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 15 novembre 2019 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto come di seguito esposto.

L'operatore ha in primo luogo ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono:

- *"In data 12 novembre 2018 parte istante inviava richiesta di disdetta della linea fissa 050314xxxx [...]. In data 10 dicembre 2018 la linea veniva cessata su rete Wind Tre";*
- *"Successivamente veniva disattivata la sim 328096xxxx e la sim 342871xxxx per portabilità verso altro gestore. A tali sim erano stati associati in precedenza 2 contratti telefono incluso, rispettivamente KIT Router Wi-Fi AVM Fritz!Box 3272-Rev2 e KIT Huawei P10 Plus Silver+SIM1E 4G";*
- *"Veniva quindi emessa in data 20 gennaio 2019 la fattura W190132xxxx contenente costi per attività di cessazione servizio di euro 65,00 e per le sim 328096xxxx e 342871xxxx le rate a scadere e rata finale dei Telefoni Inclusi abbinati".*

"Nel merito" l'operatore ha sostenuto quanto segue.

- *"Con riferimento alla richiesta di storno dei costi di cessazione di euro 65 della linea fissa 050314xxxx si rappresenta che gli stessi sono dovuti conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani")" e alle "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge", (i quali prevedono) che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori."*

L'operatore ha quindi sostenuto che *"è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati"* e ad affidare all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la competenza *"nella vigilanza sull'attuazione della*

suddetta normativa e sulle relative modalità”. In particolare, la Direzione sopra citata ha il compito di verificare “che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento” e che “l’attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi”.

L’operatore ha affermato che a seguito dell’istruttoria avviata da Agcom “finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione (...) l’Autorità vigilante ha certificato i costi di WIND (...). Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all’istante sono dovuti in base a quanto previsto dall’art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell’Autorità”. L’operatore ha inoltre riportato la disposizione delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente che disciplina i costi di recesso: “Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall’art. 1 comma 3 del D. Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato. • 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri servizi attivati con Infostrada sulla stessa linea. • Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del servizio senza riattivazione con altri: - 65,00 euro per servizio attivo sulla rete Infostrada - 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada - 50,00 euro per il solo servizio voce non attivo su rete Infostrada”.

Infine, l’operatore ha indicato “delibere AGCom in tema di costi di disattivazione/migrazione, con le quali l’Autorità, ad ulteriore conferma della legittimità dei predetti costi, ha rigettato in toto le istanze della parte (delibere n. 646 /13/CONS e n. 74/15/CIR)”.

- *“Con riferimento ai costi addebitati per i telefoni inclusi” l’operatore ha riportato la disposizione delle condizioni generali Telefono Incluso che disciplina gli obblighi del cliente: “Il Cliente si impegna, fino alla data di pagamento dell’ultima rata, a: i) mantenere la Carta SIM Ricaricabile attiva; ii) non recedere dall’Abbonamento, in deroga a quanto previsto dall’articolo 6.3 delle condizioni generali di contratto del medesimo; iii) mantenere la titolarità della Carta SIM Ricaricabile e dell’Abbonamento; iv) mantenere attiva un’offerta compatibile con l’offerta Telefono Incluso e corrisponderne correttamente gli importi dovuti; v) non variare la modalità di pagamento*

verso tipologie differenti rispetto a quelle riportate nel precedente Art.1 e, vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla SIM al momento della sottoscrizione della Proposta di Adesione. In caso di inadempimento a quanto sopra (anche in seguito ad eventuali modifiche contrattuali dell'offerta associata all'offerta Telefono Incluso) o in caso di mancato pagamento per due rinnovi 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 dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6".

L'operatore ha quindi sostenuto che "le rate finali contenute nella fattura W190132xxxx oggetto di contestazione non sono maxi rate ma importi che sommati alle rate a scadere sostanziano il valore di mercato del terminale al momento dell'acquisto. Pertanto, risulta evidente che la fattura W190132xxxx ad oggi ancora insoluta sia di assoluta competenza dell'utente".

- *"Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami", l'operatore ha affermato che "il numero 068317xxxx - cui è stato inviato il reclamo dall'utente in data 04 febbraio 2019 e depositato in atti – non è mai stato indicato nei siti istituzionali di Wind Tre come numero dove inviare contestazioni di fatture ma unicamente come numero dell'Ufficio Privacy di Wind Tre". Al riguardo l'operatore ha riportato la disciplina della "Procedura reclami - rimborsi" che statuisce quanto segue: "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a WIND per telefono al Servizio Clienti, per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante posta semplice, telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato" e ha richiamato la delibera n. 142/16/CIR nella quale l'Autorità "ha rigettato la richiesta di indennizzo dell'istante per mancata risposta ai reclami precisando che la stessa non può essere accolta in quanto la copia del reclamo allegata all'istanza risulta inviata tramite fax ad una numerazione che non rientra tra quelle indicate da WIND" e la delibera n. 212/18/CIR in cui l'Autorità "ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom motiva tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta*

dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile".

L'operatore ha concluso con la richiesta di *"rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".*

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, il 6 dicembre 2019 ha depositato una nota di replica nella quale ha fatto opposizione a quanto sostenuto dall'operatore nei termini che seguono.

- *"Nel merito della richiesta di storno della posizione debitoria", la parte istante ha precisato che "si tratta dei corrispettivi per recesso anticipato, per tale motivo si rimanda sia al decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e in particolare, l'articolo 1, comma 3, secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni" e l'articolo 1, comma 4, secondo cui "l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 280; ma anche all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 519/15/CONS".*

La parte istante ha quindi sostenuto che *"il Decreto Bersani di cui alla legge 40/2007, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo. La norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi. Eventuali clausole difformi sono sanzionate con la nullità. (v. Sent. Consiglio di Stato Sez. IV, n. 01442/2010 del 11.03.2010)"* e ha ricordato al riguardo *"moltissime pronunce del Corecom e delibere dell'Agcom, in cui si condanna la riproposizione delle penali nella veste di costi di disattivazione (Agcom*

delibera n. 87/10/CIR; Corecom Toscana delibera n. 2/11; Agcom delibera n. 70/10/CIR; Agcom delibera n. 29/12/CIR; Agcom delibera n. 69/12/CIR; Corecom Calabria delibera n. 16/10; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 2/11; Corecom Lazio delibera 11. 11/10).

- La parte istante ha inoltre sostenuto che *“agli atti è presente formale reclamo e che deve considerarsi legittimo e pertanto meritevole di accoglimento di indennizzo per mancato riscontro”*.

La parte istante ha concluso con la richiesta *“che vengano accolte le richieste già depositate nel Formulano GUI4, nonché vengano riconosciuti gli indennizzi ed il contributo per le spese sostenute, in forza del diritto del consumatore, con riferimento all'Art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS”*.

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.

In primis, con riferimento alla richiesta dell'istante precisata in replica e volta ad ottenere gli *“indennizzi (...) in forza del diritto del consumatore, con riferimento all'Art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS”*, si ritiene che, in un'ottica di *favor utentis*, la stessa possa essere riportata alle doglianze espresse in istanza, così come supportate dalla documentazione in atti. In altri termini, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, tale domanda potrà essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò premesso, ai fini della comprensione dell'odierna disamina, occorre richiamare che la stessa s'incentra sull'errata gestione del recesso contrattuale da parte dell'operatore con conseguente addebito di costi per il recesso contrattuale, contestati *in toto* da parte istante.

Al riguardo si osserva che, dalla documentazione in atti, risulta che, in data 5 novembre 2018, l'utente abbia manifestato inequivocabilmente la volontà di recedere per la parte fissa del contratto (utenza n. 050 314xxxx) con espressa esclusione della parte mobile (utenze n. 328 096xxxx e n. 342 871xxxx) per la quale, invece, riceveva fattura di chiusura con l'addebito dei costi per il recesso anticipato riferiti alla vendita rateale degli apparati.

Sul punto le posizioni delle parti divergono, in quanto la società Wind Tre ha dedotto l'avvenuta portabilità, su richiesta dell'utente, di una delle utenze mobili di cui si controverte. Dagli atti risulta, infatti, che la numerazione 342 871xxxx sia passata ad altro operatore in data 4 gennaio 2019. Per quanto riguarda, invece, l'utenza n. 328 09xxxx, la ricostruzione dei fatti offerta dall'istante rimane incontestata, attesa l'assenza di controdeduzioni debitamente documentate da parte dell'operatore.

Fatta tale premessa, quindi, la presente disamina avrà ad oggetto la disattivazione non richiesta dell'utenza n. 328 096xxxx, l'addebito dei costi di recesso in relazione alla parte fissa e alla parte mobile del contratto, nonché la mancata risposta al reclamo.

Sulla cessazione dell'utenza mobile n. 328 096xxxx

La parte istante ha contestato l'addebito delle rate residue degli apparati associati alle linee mobili in quanto *“in data 05/11/2018, (aveva) provveduto a richiedere la cessazione della sola linea 050314xxxx ad esclusione delle numerazioni dei cellulari”*. L'operatore ha sostenuto la correttezza e conformità alle condizioni contrattuali di tali addebiti in quanto *“successivamente”* alla cessazione della linea fissa venivano disattivate *“la sim 328096xxxx e la sim 342871xxxx per portabilità verso altro gestore”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, in relazione all'utenza mobile n. 328 096xxxx, la parte istante ha lamentato la cessazione non richiesta dell'utenza laddove l'operatore ha sostenuto che la disattivazione era stata effettuata per *“portabilità verso altro gestore”*, ma non ha fornito evidenza in merito limitandosi ad asserire l'avvenuta disattivazione. Infatti, nelle schermate dei propri sistemi interni prodotte dall'operatore in memoria a sostegno dell'avvenuta portabilità non è presente la numerazione sopra citata. Inoltre, deve essere evidenziato che l'operatore non ha provato di aver ricevuto la richiesta di recesso per il numero *de quo*, atteso che il recesso depositato in atti riguarda la sola utenza fissa.

Dalla fattura in atti n. W190132xxxx del 20 gennaio 2019 risulta che l'utenza mobile n. 328 0967491 veniva cessata insieme all'utenza fissa n. 050 314xxxx, contrariamente a quanto richiesto dall'utente.

Ne consegue che l'operatore Wind Tre, è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima cessazione dei servizi sull'utenza n. 328 096xxxx e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 10 dicembre 2018, data fino alla quale risultano erogati i servizi sull'utenza n. 328 096xxxx come emerso dalla fattura in atti e il *dies ad quem* nel 4 gennaio 2019, data entro la quale la parte istante avrebbe potuto attivarsi per ripristinare i servizi sull'utenza *de qua* come avvenuto per l'utenza n. 342 871xxxx.

Ne discende che la parte istante, per i 25 giorni complessivi di mancata erogazione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 187,50 (centottantasette/50), computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 25 giorni di sospensione dei servizi sull'utenza n. 328 096xxxx.

Inoltre, si ritiene equo, attesa la disattivazione non richiesta dell'utenza *de qua*, che l'operatore provveda allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della somma pari ad euro 16,00 fatturata a titolo di recesso anticipato in relazione all'utenza n. 328 096xxxx (fattura n. W190132xxxx del 20 gennaio 2019); nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'addebito dei costi di recesso sulla linea fissa n. 050 314xxxx

La parte istante ha contestato l'addebito in fattura dei costi per recesso anticipato in quanto ritenuti non giustificati da spese realmente sostenute dall'operatore nella dismissione del servizio ma "*riproposizione delle penali nella veste di costi di disattivazione*" in violazione delle disposizioni dell'articolo 1, comma 3 della legge n. 40 del 2007 (c.d. Decreto Bersani). L'operatore ha sostenuto la legittimità di tali costi in quanto certificati dall'Autorità vigilante che ne ha riconosciuto la conformità alla normativa primaria sopra citata.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In relazione all'addebito dei costi di recesso occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, "*gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori*".

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

La Delibera Agcom n. 487/18/CONS *Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione* al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*.

Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall'operatore, dell'approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind Tre per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa> risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Wind Tre alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Posta quindi, nel caso in esame, la legittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di disattivazione a carico dell'istante, ne discende che risultano dovuti i costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Ne consegue, quindi, che la domanda *sub i)* non è meritevole di accoglimento per la parte relativa alla voce *“Costo per attività di cessazione servizio”* per l'importo di euro 65,00.

Sull'addebito dei costi di recesso in relazione all'utenza mobile n. 342 871xxxx

La parte istante ha lamentato di aver ricevuto da Wind Tre i costi di recesso in relazione alle utenze mobili indebitamente cessate, laddove la società convenuta afferma la correttezza di quanto fatturato in quanto attinente ad apparati collegati al contratto.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, in relazione all'utenza mobile n. 342 871xxxx, la parte istante ha lamentato la cessazione non richiesta dell'utenza laddove l'operatore ha sostenuto che la disattivazione era stata effettuata per *“portabilità verso altro gestore”* e ha fornito evidenza in merito. Infatti, nelle schermate dei propri sistemi interni prodotte dall'operatore in memoria a sostegno dell'avvenuta portabilità, risulta che la numerazione sopra citata è stata portata ad altro operatore in data 4 gennaio 2019.

Inoltre, l'istante non ha manifestato alcuna specifica contestazione sull'apparato acquistato congiuntamente al servizio principale, né replicato alcunché in merito alla documentazione contrattuale allegata dall'operatore in memoria.

Ne consegue, stante evidenza in atti dell'avvenuta portabilità ad altro operatore dell'utenza n. 342 871xxxx in data 4 gennaio 2019, che non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* per la parte relativa ai costi dell'offerta sull'utenza *de qua* correttamente addebitati fino alla data del 3 gennaio 2019 e alle voci *“Rata mensile KIT Huawei P10 Plus Silver+SIM1E 4G”* e alla voce *“Rata finale Telefono Incluso”*.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato via fax all'operatore in data 4 febbraio 2019, laddove l'operatore ha sostenuto che *“il numero 068317xxxx”* al quale l'utente ha inviato il reclamo è *“numero dell'Ufficio Privacy di Wind Tre”* e quindi non è un numero indicato da Wind Tre per l'invio di reclami relativi alla fatturazione. L'operatore ha inoltre sostenuto che la parte istante ha presentato istanza di conciliazione in pendenza del termine per la risposta al reclamo, con ciò rinunciando implicitamente allo strumento del reclamo per avvalersi della procedura contenziosa.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Non si ritiene di accogliere quanto eccepito dall'operatore in merito all'utilizzazione, da parte dell'utente, di un recapito diverso da quelli indicati nella *“Procedura reclami - rimborsi”* e quindi non deputato alla ricezione di contestazioni di fatture da parte dei clienti. Il numero di fax 068317xxxx risulta, infatti, comunque riconducibile all'operatore, sebbene indicato come recapito dell'*“Ufficio Privacy Wind”*. Pertanto, si osserva che sarebbe stato onere della società Wind Tre trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti (delibera n. 43/19/CIR).

Parimenti, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venire meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento Indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa l'eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW)

Per quanto sopra esposto, si ritiene quindi meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere *“un indennizzo per mancata risposta al (proprio) reclamo, come da Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS”*.

Si richiama in proposito il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata

risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 21 marzo 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 4 febbraio 2019 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 27 settembre 2019.

Quindi, l'istante ha diritto, per i 190 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo, al riconoscimento di un indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Con riferimento alla richiesta formulata dalla parte istante nella memoria di replica volta ad ottenere *“il contributo per le spese sostenute”*, la stessa non può essere accolta, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del vigente Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della somma pari ad euro 16,00 fatturata a titolo di recesso anticipato in relazione all'utenza n. 328 096xxxx (fattura n. W190132xxxx del 20 gennaio 2019). L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 187,50 (centottantasette/50)

maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la disattivazione dei servizi sull'utenza mobile n. 328 096xxxx.

4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

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