

DELIBERA N. 9/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

(GU14/504622/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 16 gennaio 2024;

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 Comitati Regionali 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 28/02/2022 acquisita con protocollo n. 0071650 del 28/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta addebiti non riconosciuti relativi all’utenza n. 391 105xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- si rendeva conto che le veniva “*addebitata mensilmente la somma di 7,00 euro per questa utenza mai richiesta né utilizzata*”;
- in data 27 dicembre 2021, a mezzo PEC, inviava, per il tramite del legale, comunicazione con cui contestava gli addebiti di “*Euro 7,00 mensili per l’utenza mobile n. 391105xxxx, formalmente attivata in data 31/12/2015 ma non appartenente e non in possesso (...), e comunque senza alcun tipo di traffico telefonico*”.
- Nel reclamo chiedeva “*copia del contratto intestato [all’istante] o alla medesima sim*”. Contestualmente “*effettua[va] formale disdetta contrattuale dell’utenza mobile n. 391105xxxx, avanzando richiesta di rimborso delle somme pagate per la sopramenzionata utenza per un importo complessivo di Euro 504.00 e (...) annullamento di tutte le eventuali successive fatture. sino a fine ciclo con storno dell’eventuale l’insoluto*”.

In data 25 febbraio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto 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 quantificando i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.00”:

- i) la “chiusura contratto”;
- ii) lo “storno insoluto”;
- iii) il “rimborso indebito pagato per euro 504,00”;
- iv) l’“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 15 marzo 2022, ha preliminarmente eccepito la “l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie”, evidenziando che:

- “nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'art. 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo”.
- “l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.”
- “una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. (...)”.

“Sulla richiesta di disconoscimento della sim con numerazione 391105xxxx” l'operatore ha “eccepi[to] che le richieste dell'utente, circa il disconoscimento della sim, esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20.4 della Delibera AGCom n. 353/19/CONS che statuisce: “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei

servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Di conseguenza Wind Tre chiede il rigetto delle richieste dell'istante, eccependo l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità. Si veda, *ex plurimis*, quanto deliberato dall'AGCom con Delibera n. 51/10/CIR: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)". Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato".

"Nel merito" l'operatore Wind Tre ha sostenuto che "[l]e doglianze di controparte devono essere ritenute infondate". Ha ritenuto "opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura", evidenziando quanto segue:

- "In data 05/01/2019 veniva attivata su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato la sim consumer ricaricabile con seriale numero iccd 89399932000156xxxx con numero nativo 391740xxxx con piano tariffario Power 29 e opzione All in Smart associata all'acquisto di un terminale Samsung Galaxy in vendita rateizzata con vincolo di 30 mesi. (doc. 1 proposta di contratto sim e terminale)". L'operatore allega uno Screenshot estratto dai propri sistemi.
- "sui (...) sistemi [Wind Tre] era già attiva dal 29/12/2015 la sim ricaricabile con seriale numero iccd 893999228030923xxxx richiesta dall'istante tramite rivenditore autorizzato con richiesta di portabilità della numerazione 347618xxxx e terminale in vendita rateizzata. (doc. 2 proposta di contratto sim 347618xxxx)". L'operatore allega uno screenshot estratto dai propri sistemi.
- "In data 06/02/2019 veniva richiesta dall'istante, tramite rivenditore autorizzato, una portabilità interna della numerazione 347618xxxx sulla sim con seriale numero iccd 89399932000156xxxx legata al numero 391740xxxx";
- "non veniva richiesta dall'istante però la cessazione della sim di origine del numero 347618xxxx con iccd 893999228030923xxxx, che rimaneva attiva e in suo possesso e a cui, a seguito della portabilità interna, veniva assegnato, in automatico dal sistema, il numero 391105xxxx rimanendo attiva e fatturante sui sistemi". L'operatore allega uno screenshot estratto dai propri sistemi.
- "l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati.
- "le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate".

- *“nella Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l’espresso richiamo di cui all’art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno”.*

La società Wind Tre ha *“osserva[to], inoltre, che non risultava pervenuto da parte dell’istante nessun reclamo o contatto al servizio clienti, segnalazione tramite pec, raccomandata, relativo alla fatturazione emessa o ad ingiustificati addebiti come ex adverso affermato. Preme sottolineare alla scrivente difesa l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all’art. 14, comma 4, prevede: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.* Solo in data 27/12/2021 perveniva una pec di reclamo dall’avvocato rappresentante dell’istante richiedente la cessazione della sim con numerazione 391105xxxx. In pari data il reclamo veniva preso in carico dall’assistenza clienti WindTre e gestito in data 18/01/2022 con la cessazione della sim 391105xxxx, veniva inviata lettera di risposta comunicando l’avvenuta cessazione. (doc. 3 risposta reclamo)”. L’operatore allega uno screenshot estratto dai propri sistemi.

Il gestore ha rappresentato che, *“nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, sta provvedendo ad emettere un bonifico di € 140 a favore dell’istante, sulle coordinate bancarie indicate nel conciliaweb, a rimborso degli addebiti mensili relativi alla sim con numerazione 391105xxxx, successivi alla portabilità interna sino alla disattivazione; si riporta lista dei singoli addebiti presenti a sistema”.* L’operatore ha allegato uno screenshot estratto dai propri sistemi.

La società Wind Tre ha, quindi, dedotto che, *“avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere Appare utile richiamare un consolidato orientamento AGCOM secondo cui “l’indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento*

attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT). Si veda a tal proposito anche la Delibera n. 93/17/CONS secondo la quale "(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi". Destituita di fondamento appare infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, preme sottolineare alla scrivente difesa che in base alle disposizioni della Carta Servizi all'art. 9: "l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto" WindTre ha provveduto a gestire il reclamo pervenuto e ad inviare risposta all'istante nelle tempistiche previste dalla Carta dei servizi. (doc. 4 Carta dei servizi)".

La società istante ha, infine, ha ribadito la richiesta di "[i]n rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 1° maggio 2022, ha preliminarmente ribadito che "il gestore non ha provato la contrattualizzazione del n. 391 105xxxx, poiché la portabilità interna della numerazione 347 618xxxx sulla sim 391 740xxxx avrebbe dovuto comportare la cessazione automatica della sim e non la riassegnazione alla stessa di una nuova numerazione".

L'istante ha concluso "insiste[ndo] pertanto nella richiesta di rimborso integrale dell'indebito pagato per complessivi euro 504,00 e di indennizzo per la mancata risposta al reclamo che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, mentre il gestore non ha mai risposto alla richiesta di suddetto rimborso".

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 domanda *sub i)*, avente ad oggetto la richiesta di "chiusura del contratto", sul punto, è cessata la materia del contendere, atteso che l'operatore, nelle proprie memorie, ha dichiarato che il reclamo del "veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre e gestito in data 18/01/2022 con la cessazione della sim 391105xxxx".

Venendo all'oggetto della disamina, innanzitutto, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha effettuato una rimodulazione contrattuale non ritenendo di incorrere nella fatturazione relativa numero 391 105xxxx, precedentemente associato ad un'utenza a sé intestata (n. 347 618xxxx).

Giova brevemente riassumere i fatti all'origine della controversia:

- dal 29 dicembre 2015, l'utente era titolare di un contratto sulla SIM 347 618xxxx a suo tempo richiesta in portabilità da altro operatore;
- in data 5 gennaio 2019 aderiva ad un'offerta con vendita cellulare abbinata e veniva attivato un numero nativo Wind Tre (n. 391 740xxxx);
- successivamente, in data 6 febbraio 2019, chiedeva la portabilità interna della numerazione 347 618xxxx sulla nuova SIM (n. 391 740xxxx).
- a far data 6 febbraio 2019 rimaneva attiva la SIM sulla quale era appoggiata la numerazione 347618xxxx a cui *“veniva assegnato, in automatico dal sistema, il numero 391105xxxx rimanendo attiva e fatturante sui sistemi”*.

Rispetto ai fatti sopra richiamati, le posizioni delle parti divergono, in quanto l'operatore Wind Tre dichiara che l'utente avrebbe dovuto cessare l'utenza n. 391 105xxxx, mentre quest'ultimo rileva di non essere stato mai a conoscenza né di tale numerazione, né di tale necessità.

Ciò premesso le domande *sub i)* e *sub ii)*, considerate congiuntamente, possono essere accolte nei limiti di seguito indicati.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la*

diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto che *"[i]n data 06/02/2019 veniva richiesta dall'istante, tramite rivenditore autorizzato, una portabilità interna della numerazione 347618xxxx sulla sim con seriale numero iccd 89399932000156xxxx legata al numero 391740xxxx; non veniva richiesta dall'istante però la cessazione della sim di origine del numero 347618xxxx con iccd 893999228030923xxxx, che rimaneva attiva e in suo possesso e a cui, a seguito della portabilità interna, veniva assegnato, in automatico dal sistema, il numero 391105xxxx rimanendo attiva e fatturante sui sistemi"*

Dalla documentazione infatti, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura dopo la portabilità interna richiesta e che, soprattutto, che fosse necessario cessare tale sim.

È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare ed esaustiva gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato. Infatti il gestore, pur avendo disattivato successivamente l'utenza n. 391 105xxxx, come richiesto dall'istante, ha omesso di comunicare nel dettaglio gli esiti dei controlli di gestione e degli accertamenti contabili effettuati.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti; deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente, il quale non risulta essere stato informato circa la fatturazione di una ulteriore SIM agganciata al rapporto contrattuale in corso.

Quindi, in accoglimento delle domande *sub ii)* e *sub iii)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, a far data 6 febbraio 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle somme fatturate a titolo dell'utenza n. 391 105xxxx, al netto delle note di credito eventualmente corrisposte. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda *sub iv)* per la mancata risposta al reclamo per le ragioni di seguito esposte.

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo. Di contro l'operatore ha dedotto l'irreperibilità dell'utente, allegando a supporto della propria posizione uno *screenshot* della schermata estratta dai propri sistemi aziendale riportante il riscontro cui seguiva la disattivazione della SIM oggetto di contestazione.

Nella replica, da parte sua, l'utente ha ribadito la richiesta d'indennizzo *“per la mancata risposta al reclamo [prodotto] in copia con ricevuta di avvenuta consegna, mentre il gestore non ha mai risposto alla richiesta di suddetto rimborso”*.

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall'operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento da parte dell'utente della comunicazione inviata.

In ogni caso, a prescindere dal ricevimento della risposta, deve anche essere rilevato che la risposta non risulta completa, essendo inerente esclusivamente alla disattivazione dell'utenza.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, 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 vigente 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 10 febbraio 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 27 dicembre 2021 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 25 febbraio 2022.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 37,50 (trentasette/50) computato nella misura di euro 2,50 *pro die* per i 15 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

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 dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di

avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) delle somme fatturate sull'utenza n. 391 105xxxx, a far data 6 febbraio 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente corrisposte. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 97,50 (novantasette/50) maggiorato 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, 16 gennaio 2024

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.)