

DELIBERA N. 21/2021

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/124034/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/02/2021;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 16/05/2019 acquisita con protocollo n. 0211912 del 16/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO
quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28/02/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/05/2019. L'istante lamenta contestazione fatture, modifica delle condizioni contrattuali, attivazione profilo tariffario non richiesto, attivazione servizi non richiesti, addebito per costi di recesso/disattivazione, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società Wind Tre X, d'ora in poi Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue.

A febbraio 2018, in prossimità della scadenza del contratto sottoscritto nel 2016, veniva contattato da un agente per la rimodulazione di alcuni piani tariffari al fine di ridurne i

costi. Tuttavia, in luogo della parziale rimodulazione, si ritrovava vincolato per tutte le numerazioni e per ulteriori 24 mesi. A luglio 2018 migrava ad altro operatore nella convinzione che il vincolo contrattuale fosse scaduto con conseguente addebito di costi di recesso da parte dell'operatore. Procedeva quindi reclamando l'accaduto all'operatore senza ottenere riscontro.

Sulla base di tali premesse ha richiesto:

- a) storno/annullamento integrale delle rate finali/residue;
- b) storno/annullamento integrale costi di recesso/attivazione;
- c) indennizzi per disservizi e mancato riscontro al reclamo di luglio 2018.

Quantifica rimborsi e indennizzi in euro 5.000,00.

L'istante ha replicato all'operatore con memoria del 15/07/2019 precisando che il rapporto contrattuale con Wind aveva avuto inizio con la sottoscrizione del contratto in data 09/05/2016. Nel febbraio 2018, dunque a pochi mesi dalla scadenza del vincolo, veniva contattato da un agente di Wind che gli proponeva la rimodulazione di alcuni piani tariffari. "In realtà, invece che la rimodulazione proposta, l'agenzia XXX faceva sottoscrivere a parte istante un nuovo contratto che vincolava per un nuovo periodo di 24 mesi tutte le numerazioni ... Tale circostanza è accertabile per tabulas dalla lettura della fattura n. 2018T000279450... in cui sono addebitate le rate a scadere (dalla 10 alla 12) e le rate finali (e cioè il recupero dello sconto applicato ai medesimi terminali per il mancato rispetto del vincolo contrattuale) che parte istante aveva acquistato con il contratto del 2016. Nel momento in cui Wind Tre rinvicolava il cliente per altri 24 mesi, non poteva certo addebitare le penali previste per l'anticipata chiusura del contratto (prevista per maggio 2018) perché in questo modo Fast s.p.a. si sarebbe accorta dell'operato rinvicolo". Tra i mesi di giugno e luglio 2018, parte istante cambiava operatore nella convinzione che il vincolo contrattuale fosse scaduto. Tale cambio generava l'addebito nella fattura 2018T000836998 dei "Contributi di attivazione" per euro 2.560,00 (esclusa iva).

L'istante evidenzia così il "comportamento illegittimo dell'operatore che, attraverso un proprio agente, rinvicolava in maniera scorretta il proprio utente mentre era in prossimità della scadenza" chiedendo, pertanto, il ricalcolo di tutte le fatture emesse con conseguenti

storni/rimborsi e indennizzi. Aggiunge che il reclamo del 07/06/2018 non otteneva riscontro e “comunque tale non può essere considerata la comunicazione del 13/06/2018”. In merito alle “rate finali” dei terminali presenti nella fattura 2018T000279450 ritiene che la relativa applicazione sia “solo ed esclusivamente diretta conseguenza del comportamento illegittimo di Wind... a ciò si aggiunga che la rata finale dovrebbe in ogni caso essere parametrata al momento in cui il contratto è venuto a cessare, perché se quest’ultimo fosse giunto alla regolare scadenza, Wind non avrebbe addebitato alcuna rata finale. In ragion di ciò, appare chiaro che si debba calcolare la “rata finale” al momento in cui il rapporto si è chiuso. Ma così non è stato. Si ricorda infatti come alla scadenza del contratto di maggio 2016 mancassero solo 4/5 mesi e la circostanza è suffragata dall’addebito delle rate (10, 11 e 12) dei terminali nella fattura 2018T000279450”.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria depositata il 05/07/2019, l’operatore si costituiva e rappresentava quanto di seguito. In via preliminare, eccepiva l’inammissibilità della richiesta d’indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché non contenuta nell’istanza UG e, dunque, non previamente sottoposta al tentativo di conciliazione. Eccepiva inoltre la genericità, e la conseguente inammissibilità, della richiesta di indennizzo per disservizi che, per tale vaghezza, configurerebbe piuttosto una richiesta di tipo risarcitorio, pertanto esclusa dalla cognizione dell’Autorità. Nel merito, rappresentava come parte istante risultasse intestataria, tra le altre, di numerazioni mobili attivate a seguito di sottoscrizione dei relativi contratti dal 2016. Le vigenti condizioni tecnico-economiche, che con la sottoscrizione del contratto il cliente dichiarava di conoscere e accettare, disponevano espressamente il pagamento, in un’unica soluzione, di tutte le rate a scadere (con perdita dello sconto previsto dalle condizioni promozionali in essere al momento della sottoscrizione del contratto) a seguito di cambio piano tariffario o passaggio da piano tariffario in abbonamento verso ricaricabile o viceversa. In data 01/02/2018, l’istante sottoscriveva una variazione verso il piano Giga Smart Share Unlimited per le numerazioni già attive 334XXXX013, 338XXXX119, 338XXXX160, 338XXXX644, 335XXXX462, 335XXXX209, 342XXXX621, 344XXXX507, 335XXXX151, 338XXXX688, 334XXXX322, 333XXXX802, 349XXXX948, 392XXXX779, 331XXXX927, 334XXXX739, 334XXXX486, 344XXXX151, 335XXXX777, 335XXXX326, 335XXXX863, 335XXXX208, 338XXXX286, 335XXXX506, 335XXXX316, 335XXXX143, 335XXXX717, 335XXXX877, 335XXXX100,

335XXXX437, 335XXXX404, 335XXXX339 nonché verso il piano Only Giga per le numerazioni, anch'esse già attive, 329XXXX670, 389XXXX662, 389XXXX946, 380XXXX176, 328XXXX042. Pertanto, in conseguenza del downgrade verso piani tariffari con canoni inferiori, venivano contestualmente applicate tutte le rate residue dei terminali associati alle stesse, con perdita delle promo associate, come da condizioni sottoscritte e, dunque, note all'istante. In data 19/03/2018 veniva pertanto emessa la fattura n. 2018T000279450, prodotta già in atti dall'istante e con periodo di riferimento 01/01/2018 – 28/02/2018, nella quale venivano addebitate, tra le altre, le rate residue e le rate finali dei terminali acquistati dall'utente in vendita rateale, incluse quelle relative a n. 16 cellulari Huawei Y5 white, oltre a quelle relative a un cellulare Microsoft Lumia, n. 3 K-modem Huawei E5330s-2 white, n. 2 kit K-modem ZTE MF65 white. In data 20/09/2018, veniva emessa la fattura n. 2018T000836998, parimenti prodotta in atti dall'istante e con periodo di riferimento 01/07/2018 – 31/08/2018, nella quale venivano addebitati, tra gli altri, i costi di attivazione di n. 32 sim frattanto cessate dal cliente in data 05/07/2018, la cui scadenza del vincolo contrattuale era invece prevista nel febbraio 2020. Il cambio piano sottoscritto a febbraio 2018 comportava infatti il restart dei costi di attivazione relativamente ai nuovi piani tariffari prescelti, che prevedevano un contributo pari ad euro 80,00 per ogni sim. Tale contributo era scontato del 100% per i clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarebbe stato applicato sull'ultima fattura utile. La fatturazione risultava pertanto corretta e conforme alle condizioni sottoscritte e veniva debitamente corrisposta dall'istante.

Wind precisa quindi di aver “provveduto al ricalcolo della fattura 2018T000836998 stornando parzialmente i costi in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità con 487/18/CONS”. Relativamente alla fattura 2018000279450 dà evidenza di un reclamo in atti del giugno 2018 pervenuto oltre i termini previsti da Carta Servizi, quindi successivamente al termine di 45 gg. dalla data di emissione della fattura in contestazione. A seguito di detto reclamo e delle relative verifiche, si confermava al cliente la correttezza di quanto fatturato.

Wind concludeva per il rigetto di tutte le domande di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo in quanto dedotta per la prima volta nell'istanza di definizione e, dunque, mai formulata nel prodromico tentativo di conciliazione. Orbene, la richiesta di "indennizzi" presentata da Fast X con UG 33228/2018 vale, di per sé, a ricomprendere tutti gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, compreso quello per mancata risposta a reclamo che, nell'istanza GU14/124034/2019, viene solamente ad essere indicato in maniera esplicita. Va da sé che il successivo provvedimento di definizione avrà ad oggetto, ove e nella misura in cui ne sussistano i presupposti, la liquidazione di indennizzi.

Parimenti respinta è l'eccezione di inammissibilità sulla richiesta di indennizzi per disservizi, sia per quanto appena esposto, sia in ragione di quei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione per cui le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Il che non vuol dire soddisfare richieste attinenti alla sfera soggettiva e al risarcimento del danno – per le quali l'Autorità non è competente - ma, più semplicemente, una volta accertato un comportamento illegittimo dell'operatore, riconoscere all'istante l'indennizzo più pertinente al disservizio occorso.

L'istruttoria compiuta ha inoltre individuato una discrasia tra i formulari UG e GU14 in relazione, e per quanto qui rileva, alle "rate finali". Difatti, se nell'istanza di definizione se ne chiede espressamente lo storno (insieme alle rate residue) in quella di conciliazione se ne chiede il rimborso, oltre ai "maggiori costi per i piani modificati", mentre la richiesta di storno integrale attiene, più genericamente, alla morosità esistente. Ciò nonostante, la questione che verte sulle rate finali verrà trattata e declinata in termini di storno/rimborso. Tale conclusione appare la più consona, sia per quanto ut supra in termini di favor utentis, efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, sia perché l'operatore dichiara in memoria, senza essere smentito dal ricorrente, che le due "... fatture risultavano, pertanto, corrette e conformi alle condizioni economiche sottoscritte dall'istante ed entrambe

venivano debitamente corrisposte dallo stesso”. Conclusione analoga per le richieste di storno per costi di recesso/attivazione di cui al punto b), avendo l’operatore dichiarato in memoria che “la convenuta ha provveduto al ricalcolo della suddetta fattura n. 2018T000836998, stornando parzialmente i costi sopraindicati in ottemperanza a quanto disposto dall’Autorità con 487/18/CONS”.

Rispetto alla richiesta specificata in memoria di storno/rimborso per l’illegittimo rinvincolo si osserva che la stessa non risulta determinata in quanto non sono emersi, nell’esposizione dei fatti, indicazioni di sorta atte a chiarire non solo il quantum delle somme di cui si chiede lo storno/rimborso, ma anche a individuare le voci che sarebbero a tale titolo contestate. Ma soprattutto, non vi è alcun riscontro documentale che possa supportare dette affermazioni. “In proposito, si ritiene che al dovere di informare d’una parte corrisponda l’onere d’informarsi dell’altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se a carico dell’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiutamente visione” (ex multis, Corecom EmiliaRomagna delibera n. 90/2020, Corecom Abruzzo, delibera n. 44/2019).

Passando alla documentazione agli atti, la PDC (proposta di contratto) per i Servizi Wind Business sottoscritta in data 20/04/2016 rivela la richiesta di attivazione di n. 13 nuove sim in abbonamento Giga Boost, Offerta Internet 10 con abbinati altrettanti cellulari (n. 6 mod. ZTE565 e n. 7 mod. HE5330, tutti con Promo Terminale) e di n. 36 sim in MNP con piano “All Inclusive Aziende Ricaricabile” (per voce n. 11 con opzione Unlimited e n. 9 Top Mondo), con opzione Internet Big Ricaricabile e Internet no Stop Ricaricabile e, abbinati con Promo Terminale, i device Lumia 950 (n. 1), Huawei Y5 (n. 21). Con PDC sottoscritta in data 15/07/2016 l’istante richiedeva, invece, l’attivazione della sim n. 344XXXX151 con piano “All Inclusive Aziende Ricaricabile” versione Unlimited, con opzione Internet Big Ricaricabile e Internet no Stop Ricaricabile. Con sottoscrizione del 01/02/2018 l’istante richiedeva la variazione delle numerazioni già attive, indicate dall’operatore in memoria. Con PDC sottoscritta in data 16/11/2018 l’istante richiedeva

l'attivazione di n. 52 sim solo dati con piano "Leonardo Mega 1000", sconto canone 87,5% (2 euro/bimestre/sim anziché 16) e n. 103 sim solo dati con piano "Leonardo Mega 1000", sconto canone 87,5% (2 euro/bimestre/sim anziché 16). Con PDC sottoscritta in data 26/11/2018 l'istante richiedeva l'attivazione di ulteriori n. 45 sim solo dati con piano "Leonardo Mega 1000", sconto canone 87,5% (2 euro/bimestre/sim anziché 16). Con PDC sottoscritta in data 14/02/2019 l'istante richiedeva l'attivazione di due nuovi numeri per servizio fisso. Con PDC sottoscritta in data 02/05/2019, infine, l'istante richiedeva l'attivazione delle due sim 366XXXX996 e 331XXXX901 (in portabilità da Lyca Mobile) listino My Share 15 GB con opzione Extra My Share e Ricarica Automatica. La richiesta di cui al punto a) relativa allo storno/annullamento integrale delle rate finali/residue viene accolta parzialmente come di seguito specificato. Si è già apprezzato come la società istante abbia attivato numerose utenze telefoniche alle quali risultavano abbinati dei terminali in acquisto a rate per mezzo di un collegamento negoziale tra le offerte relative ai piani tariffari attivati e quelle per l'acquisto dei terminali. L'operatore aveva dunque predisposto un'offerta commerciale in cui s'impegnava a sopportare l'onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale fosse pari ad almeno ventiquattro mesi. "In caso di recesso anticipato da parte dell'utente, se, da un lato, il vantaggio economico per quest'ultimo è perduto al verificarsi dell'evento, rimesso alla sua volontà, di non mantenere in vita il rapporto negoziale per la durata minima convenuta (così dovendo corrispondere l'intero prezzo per l'acquisto del terminale), dall'altro, non può ritenersi che l'operatore possa esigere un importo superiore al valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto, avendone, comunque, nei mesi intercorsi tra la sottoscrizione del contratto ed il momento del recesso, ammortizzato parzialmente il costo. Nel caso in cui, per volontà dell'utente, la durata del contratto sia inferiore a quella prevista contrattualmente, si ritiene che l'utente dovrà corrispondere le rate residue del terminale, comprensive anche della rata finale sempre che la stessa non ecceda il valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto" (v. delibera Agcom 236/20/CIR). "Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata

dall'operatore è sostanzialmente costituita dall'ammortamento mensile del costo del terminale trasferito in proprietà all'utente e che tale ammortamento viene ritenuto operabile dalla compagnia telefonica in 24 mesi, tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il terminale per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso del contratto" (v. delibera Agcom 70/20/CIR). Dalla lettura dei conti oggetto di contestazione emerge, in particolare, nella fattura n. 2018T000279450 del 19/03/2018, l'addebito di rate residue e finali di diversi terminali (3 rate residue – per complessivi euro 43,92 - per un "Tel. Cel Microsoft Lumia 950 XL black fattura n.

9166023303", oltre a rata finale di euro 234,24; una rata finale di complessivi euro 175,68 per n. 3 "K-Modem Huawei E5330s-2 White"; una rata finale di complessivi euro 1.405,44 per n. 16 "Tel. Cel Huawei Y5 White fattura n. 9166023303"; una rata finale di complessivi euro 117,12 per n. 2 "Kit K-modem ZTE MF65 White fattura 9166023303").

Nel presupposto che l'operatore non possa e non debba applicare dei costi particolarmente onerosi per il cliente, tali da costituire un deterrente nella libertà di scelta di cambiare operatore, deve tenersi conto, al contempo, di quanto previsto nelle condizioni generali di contratto cui il cliente ha aderito. Nel caso di specie, la "Proposta tecnico economica – Fisso, Mobile e Internet", "versione 2016", allegata dall'operatore e incontestata da parte istante (che passava dal piano All Inclusive Ricaricabile ad altro piano con canone inferiore), prevedeva, per le ipotesi di cambio piano tariffario e cambio classe, in relazione a "telefoni a rate e promozioni ad esso associate", la disattivazione di rateizzazioni sul terminale e di eventuali promozioni associate. Inoltre, "in tali casi il Cliente sarà tenuto al pagamento in un'unica soluzione di tutte le rate a scadere e non beneficerà più dello sconto previsto dalle condizioni promozionali previste al momento della sottoscrizione del contratto". Pertanto, in relazione ai ratei dei cellulari indicati in fattura (1 Microsoft Lumia e 16 Huawei Y5) si ritiene che le n. 12 rate complessive, unitamente alla rata finale, non superino il valore di mercato dei terminali al momento della sottoscrizione del contratto, pertanto le rate finali non possono essere considerate alla stregua di penali, come tali ingiustificate (così, la predetta delibera n. 236). Né l'istante ha fornito documentazione o

informazioni necessarie che consentissero di procedere ad una diversa valutazione del valore commerciale dei telefoni al momento della sottoscrizione del contratto e di concludere per un iniquo addebito delle rate finali. Viceversa, non si ritengono giustificati i ratei finali dei modem indicati in fattura poiché l'operatore non ne ha dimostrato la debenza ove si consideri che la proposta tecnicoeconomica ut supra prevede espressamente la disattivazione di sconti e rateizzazione in caso di cambio piano per i telefoni, che sono altra cosa dai modem. Ove, e per quanto non abbia già provveduto, l'operatore procederà pertanto allo storno/rimborso di euro 175,68 fatturati quali rata finale per n. 3 "K-Modem Huawei E5330s-2 White" e di euro 117,12 fatturati quali una rata finale per n. 2 "Kit K-modem ZTE MF65 White". In caso di rimborso, l'operatore dovrà corrispondere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

La richiesta di cui al punto b) su costi di recesso/attivazione viene accolta parzialmente come nel seguito. Con riferimento alla contestazione di parte istante dell'importo di euro 2.560,00 (esclusa iva) addebitato sulla fattura n. 2018T000836998 del 20/09/2018, periodo di riferimento 01/07/2018 – 31/08/2018, per "contributi per attivazione", (Euro 80,00 per ciascuna SIM), occorre rilevare che la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha, dunque, ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Allo stesso tempo, però, in linea con quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter, della legge n. 40/2007 come modificata dalla legge n. 124/2017 che dispone "il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati

al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”, occorre considerare il momento in cui l’utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo conto del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto e il momento in cui il recesso anticipato è stato operato. Diversamente, il corrispettivo applicato si porrebbe in contrasto con le previsioni della normativa suddetta non tenendo conto, in maniera ingiustificata ed illegittima, del numero dei mesi per i quali l’istante è rimasto cliente. In altre parole, si può osservare come l’operazione economica prospettata dall’operatore sia sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro per valutare il corrispettivo che l’utente è tenuto a pagare all’operatore per il caso in cui decida di recedere anticipatamente. Deve ritenersi incongruo l’addebito integrale del costo di attivazione, poiché tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell’operatore, quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007 e successive modifiche. Alla luce delle predette considerazioni, e del fatto che l’operatore, pur avendo dichiarato in memoria di aver ricalcolato la fattura 2018T000836998 stornando parzialmente i costi in ottemperanza a quanto disposto dall’Autorità con 487/18/CONS, non ne ha dato prova, né ha indicato quali importi avrebbe stornato, diviene necessario quantificare gli importi effettivamente dovuti a titolo di costi di attivazione considerando il tempo che residuava alla scadenza del contratto, con conseguente storno/rimborso a favore dell’istante nella misura che segue. Tenuto conto che il termine contrattuale dei 24 mesi sarebbe scaduto a febbraio 2020, ma la cessazione è avvenuta a luglio 2018, il contributo di attivazione, pari ad euro 80,00 per ciascuna sim, andrà ridotto dei 19 mesi che mancavano alla scadenza del vincolo. In ragione dell’anticipato recesso esercitato dall’istante, il costo effettivamente a carico dell’operatore è rappresentato per ogni sim dal seguente calcolo $(80\text{euro}/24\text{mesi} \times 5\text{mesi})$, quale prezzo residuo che sarebbe stato ammortizzato da Wind nel caso di prosecuzione del rapporto sino a naturale scadenza. Ne consegue dunque che, con riferimento ai contributi di attivazione dovuti dall’istante per quanto esposto alla fattura 2018T000836998, Wind sarà tenuta allo storno/rimborso degli importi calcolati in ragione dei mesi di durata effettiva (pari a complessivi euro 533,33, IVA esclusa), mentre

i costi risultanti dai mesi residui (pari ad euro 2.026,66, IVA esclusa) rappresentano i costi che l'istante dovrà corrispondere. In caso di rimborso, l'operatore dovrà corrispondere gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

La richiesta di indennizzi di cui al punto c) viene accolta parzialmente come nel seguito. Rispetto ai reclami, l'unica segnalazione in atti è datata 6 giugno 2018 e risulta consegnata via PEC il giorno successivo. Agli atti è presente anche la risposta dell'operatore che, rispetto alla richiesta di rimborso delle rate finali addebitate nella fattura 2018000279450, si è limitato a ribadire la correttezza della fattura emessa invitando l'istante a contattare il servizio clienti per i dettagli necessari. Seppur nei termini, si ritiene che detta comunicazione, non avendo edotto il cliente sulla debenza degli importi contestati, non soddisfi i requisiti dell'adeguata motivazione e dell'indicazione degli accertamenti compiuti che per l'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP devono contraddistinguere il rigetto di un reclamo. Di conseguenza, in ragione dei 222 giorni intercorrenti dal 23 luglio 2018 (scaduti i 45 gg. utili per fornire risposta) al 28 febbraio 2019, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al Corecom Emilia-Romagna, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella sua misura massima, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Non sono state ravvisate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società XXX nei confronti della società Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Wind Tre X è tenuta, ove e per quanto non abbia già provveduto:

- I. allo storno/rimborso di euro 175,68 fatturati quali rata finale per n. 3 “K Modem Huawei E5330s-2 White” e di euro 117,12 fatturati quali rata finale per n. 2 “Kit K-modem ZTE MF65 White”;
- II. allo storno/rimborso di euro 533,33 (IVA esclusa) fatturati nel conto n. 2018T000836998.

3. La società Wind Tre X è tenuta, inoltre, a corrispondere all’istante l’importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

4. La società Wind Tre X è altresì tenuta a corrispondere gli interessi legali, a far data dalla presentazione della presente istanza, su tutte le somme oggetto di rimborso e di indennizzo.

5. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bologna, 18/02/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi