

DELIBERA N. 103

ENRICO XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/294670/2020)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/112020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento fina

VISTA l'istanza di ENRICO XXXXXXXX del 20/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264964 del 20/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in qualità di titolare decontratto avente codice cliente 13940690, ha depositato l'istanza di definizione nei confronti di WIND TRE SPA, lamentando: 1) a partire dal 10/04/2018 annullamento sistematico di tutti gli ordini relativi ad offerte commerciali dovuti ad una presunta situazione debitoria, richiedendo per tale ragione l'indennizzo per la mancata/ritardata attivazione del servizio; 2) addebito di costi non previsti dal contratto; 3) perdita della numerazione 331XXXXXXX; 4) mancata restituzione del credito residuo presente sul numero telefonico 331XXXXXXX; 5) mancata riattivazione del numero 331XXXXXXX; 6) mancata risposta ai reclami del 21/05/2018, 26/02/2019 e 28/01/2020; In particolare, nella medesima istanza ha specificato quanto di seguito: *“in seguito al mancato accordo tra le parti nell'udienza per il tentativo di conciliazione del 20/5/2020 CHIEDO a Codesto CoReCom la definizione delle sei controversie in oggetto riguardanti i seguenti fatti: a) La Wind Tre a partire dal 10/04/2018 ha annullato sistematicamente tutti i miei ordini relativi alle sue offerte proposte ai clienti tramite il suo sito internet e rifiuta di contrarre. b) La Wind Tre ritiene che esista una mia posizione debitoria nei suoi confronti. In realtà essa Wind Tre ha addebitato sul mio conto corrente costi non previsti dal contratto. c) Il rifiuto di contrarre da parte della Wind Tre ha causato la perdita del mio numero telefonico. d) La Wind Tre ha rifiutato di restituire il credito residuo presente sul detto numero telefonico. e) La Wind Tre non ha risposto entro i termini previsti al mio reclamo in merito all'origine della mia presunta posizione debitoria nei suoi confronti. f) La Wind Tre non ha mai risposto al mio reclamo in merito alla disattivazione del mio numero telefonico ed alla relativa richiesta di riattivazione. I casi e) f) sono diversi e separati e non sono riconducibili al medesimo disservizio. PRIMA CONTROVERSIA Sintesi: La Wind Tre a partire dal 10/04/2018 ha annullato sistematicamente tutti i miei ordini relativi alle sue offerte proposte ai clienti tramite il suo sito internet e tuttora rifiuta di contrarre. Elenco dei miei ordini annullati in ragione di una mia presunta posizione debitoria: Ordine 2416075 effettuato il 10/04/2018 alle ore 12:21:25. Ordine 2417394 effettuato il*



05/08/2018 alle ore 16:46:15. Ordine 2423155 effettuato il 07/02/2019 alle ore 13:48:01. Ordine 2423953 effettuato il 04/04/2019 alle ore 14:51:47. Ordine 31266870 effettuato il 02/12/2019. Il primo dei miei ordini registrato con il numero 2416075 è stato da me regolarmente effettuato il 10/04/2018 alle ore 12:21:25. Conformemente alla procedura prevista per l'ordine, io ho inviato alla TRE la documentazione richiesta, la copia del mio documento d'identità e l'IBAN del mio conto corrente con l'autorizzazione ad addebitare su di esso i costi dell'abbonamento previsti dal contratto. Alle ore 12:43 del 10/04/2018 la Tre ha confermato per posta elettronica di aver ricevuto il mio ordine con il seguente messaggio: «Gentile Enrico XXXXXXXX, la informiamo che il suo ordine numero 2416075 è stato registrato con successo. Riepilogo ordine. Prodotto ordinato: 1 x WebCube4. 4G LTE - Piano Tariffario: 3Cube XL - Spedizione: 0.00 EURO». Nel medesimo giorno la Wind Tre mi ha comunicato di aver annullato tale mio ordine adducendo come motivo l'esistenza di una mia posizione debitoria nei suoi confronti. Alle ore 17,26 dello stesso 10/04/2018 ho inviato alla Wind Tre per posta elettronica e per mezzo del suo sito internet un reclamo ed una richiesta di spiegazioni in merito alla mia presunta posizione debitoria. Ai miei reclami, ripetuti in seguito numerose volte, non è mai stato risposto. Vedere il documento denominato: «Copia dell'Ordine Annullato Relativo alla Prima Controversia» E onere della Wind Tre provare che l'asserita mia posizione debitoria sia realmente esistita. In caso contrario il contratto di cui sopra è stato concluso regolarmente in seguito alla mia accettazione ed ha efficacia ex tunc. In ogni caso, nella «Seconda Controversia» che tratta degli errati addebiti viene da me dimostrato che non è mai esistita una mia posizione debitoria nei confronti della Wind Tre. **INDENNIZZO RICHIESTO** Il contratto in oggetto è stato concluso il 10/04/2018 e la Wind Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio previsto dall'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Il ritardo nell'attivazione del servizio è di 800 giorni. L'indennizzo totale è determinato dal prodotto di giorni 800 x 7,50 euro. L'indennizzo da me richiesto è quindi pari a Euro 6.000 (seimila). **ANNOTAZIONI** Riguardo al comportamento delle parti ed in particolare in relazione alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 e dal Codice del Consumo deve essere tenuto presente quanto segue. Il mio ordine del 10/04/2018 è avvenuto conformemente agli Art. 12 (conclusione del contratto) ed Art. 13 (inoltro dell'ordine) D.Lgs. 70/2003. Le pratiche commerciali attuate dalla Wind Tre ai miei danni rientrano in quelle definite scorrette e vietate dal Codice del Consumo. In particolare sono scorrette e vietate: A) perché «contrarie alla diligenza professionale» artt. 18-h e 20-1.2 cod. cons. (la Wind Tre ha annullato tutti i miei ordini sull'errato presupposto dell'esistenza di una mia posizione debitoria). B) perché considerate in ogni caso ingannevoli (art. 23-f cod. cons.) «invitare all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo e successivamente rifiutare di accettare ordini per l'articolo». C) perché pratiche aggressive (art. 25-d cod. cons.) «qualsiasi ostacolo non contrattuale imposto dal professionista qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali» (la Wind Tre ha imposto per l'esecuzione del contratto il pagamento di un debito inesistente). Quanto alla gravità del comportamento della Wind Tre è altamente indicativo l'Art. 27-9 cod. cons. «Con il provvedimento che vieta la pratica commerciale



scorretta, l'Autorità dispone inoltre l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000,00 euro a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione». E' senza dubbio grave per una società telefonica rifiutarsi ingiustificatamente di fornire un servizio essenziale e persistere in tale rifiuto per due anni. Riguardo all'entità degli indennizzi la Wind Tre sembra appellarsi presso Codesto CoReCom ad uno strano atteggiamento molto diffuso in Italia e giustamente disprezzato nel resto d'Europa. Infatti in Italia, sovente, non ci si preoccupa del danno ingiusto arrecato, ma ci si preoccupa dell'entità della sanzione prevista e di cercare il modo per evitare di applicarla. In ogni caso Codesto Co ReCom ha il dovere di mantenersi terzo ed imparziale e di applicare gli indennizzi previsti per i disservizi e per gli inadempimenti dimostrati. **SECONDA CONTROVERSIA Sintesi:** La Wind Tre ritiene che esista una mia posizione debitoria nei suoi confronti. In realtà essa Wind Tre ha addebitato sul mio conto corrente costi non previsti dal contratto. Oggetto di questa controversia è l'esecuzione del contratto relativo all'offerta della Wind Tre «All-In Pack Home Edition» che prevede l'attivazione contestuale sui numeri 331XXXXXXX e 392XXXXXX della ricaricabile voce ALL-IN 400 Pack al costo di 5 euro al mese e del piano abbonamento dati Web Night&Day Pack al costo di 10 euro al mese. **ESPOSIZIONE DEI FATTI** Occorre premettere che fin dall'inizio la Wind Tre ha applicato, in maniera saltuaria ed aleatoria, tariffe diverse da quelle previste dal contratto ed una prima controversia in merito, in seguito ad un'istanza di definizione presso Codesto CoReCom protocollo 13477 del 13/6/2016, si è conclusa con una transazione nel luglio del 2016. Vedere in merito le ANNOTAZIONI in calce Dopo la transazione del luglio 2016, contravvenendo agli accordi presi, la Wind Tre ha cominciato ad addebitare sistematicamente sul mio conto, per il piano voce sul numero 331XXXXXXX, costi doppi rispetto a quelli previsti dal contratto e, nonostante le mie reiterate proteste e diffide, ha continuato ad addebitare i detti costi doppi sul mio conto per 22 mesi. (Tra l'altro, il perdurare di tali irregolarità ha reso impossibile il normale uso del mio numero telefonico). In data 19/8/2016 io ho comunicato alla Wind Tre che non avrei accettato di pagare (ex art. 66.5 cod. cons.) i costi non previsti dal contratto e che avrei quindi predisposto il mio conto affinché essa potesse ottenere l'esatto pagamento da me dovuto ed affinché i costi in eccesso venissero respinti. In tal modo si è determinata una differenza tra ciò che la Wind Tre pretendeva di addebitare sul mio conto e ciò che, in ragione dei costi previsti dal contratto, le veniva da me consentito di addebitare. Da tale differenza deriva quella che, secondo la Wind Tre, sarebbe una mia posizione debitoria. In realtà, dunque, la Wind Tre ha imposto per 22 mesi profili tariffari da me non richiesti con costi doppi rispetto a quelli previsti dal contratto. La pretesa mia posizione debitoria esisterebbe in relazione a tali costi non previsti dal contratto, e pertanto non ha fondamento giuridico. **LE PROVE** L'Allegato 1 contiene le condizioni contrattuali che eventualmente possono essere controllate con facilità su internet cercando «All-In Pack Home Edition». Da esse risulta chiaramente che il costo mensile per il piano voce ricaricabile attivato sul numero 331XXXXXXX è fisso ed è pari a 5 Euro. Nelle allegate fatture è evidenziata da un rettangolo blu la presenza di un mio presunto debito che aumenta mensilmente di 10 Euro, fino a raggiungere 236,50 Euro. La Wind Tre non è in grado di spiegare le ragioni di tali



sistematici addebiti sul mio conto. Nel febbraio del 2019 la Wind Tre ha ammesso di aver applicato arbitrariamente profili tariffari da me non richiesti; ma anziché cancellare il mio intero presunto debito si è limitata a ridurlo da 236,50 Euro a 71,60 Euro. N.B. Si noti che questo è già sufficiente per provare che la Wind Tre ha applicato profili tariffari non richiesti. Vedere le allegate Fatture 1-2-3-4. [Si tenga presente che tali fatture sono relative all'abbonamento dati, e che nel rettangolo blu è indicata la posizione debitoria relativa al piano voce in quanto parte della stessa offerta All-In Pack Home Edition.] Il 28 gennaio 2020 in risposta ad una mia lettera inviata tramite PEC la Wind Tre ha dichiarato di aver applicato un piano tariffario diverso da quello previsto dal contratto. Essa infatti ha ammesso di aver applicato costi doppi di 10 Euro mensili che in seguito ad una rimodulazione sono passati a 11,5 Euro mensili. Nella mia risposta viene spiegato che in realtà i costi previsti dal mio contratto erano pari a 5 Euro mensili, che in seguito alla rimodulazione sono passati a 6,5 Euro mensili. In tal modo è chiaramente provato che anche il mio presunto debito di 71,60 Euro non è mai esistito. Vedere l'allegata «Copia della Lettera Inviata per PEC alla TRE il 28-1-2020» E' così dimostrato che la Wind Tre ha applicato ai miei danni per 22 mesi piani tariffari non richiesti con costi doppi rispetto a quelli previsti dal contratto; e che non è mai esistita una mia posizione debitoria nei confronti della Wind Tre. **INDENNIZZO RICHIESTO** In ragione dell'Articolo 9 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) la Wind Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto per l'attivazione di profili tariffari non richiesti pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Tenendo presente che i piani tariffari del mio contratto sono post-pagati e che pertanto le fatture si riferiscono al mese precedente, la Wind Tre ha attivato profili tariffari non richiesti e di importo doppio per 22 mesi a partire dal 19 luglio del 2016 fino al 19 maggio del 2018 per un totale di: 660 giorni (22 mesi x 30 giorni). L'indennizzo totale è determinato dal prodotto di giorni 660 x 2,50 Euro. L'indennizzo da me richiesto è quindi pari a Euro 1.650 (milleseicentocinquanta). **ANNOTAZIONI** La Wind Tre sostiene che esisterebbe identità oggettiva tra una precedente controversia conclusasi con una transazione nel luglio del 2016 e quella oggetto della presente istanza di definizione in quanto in entrambe «è dedotta l'asserita difforme applicazione del contratto». Al riguardo deve essere innanzi tutto chiarito che in ogni possibile controversia contrattuale deve necessariamente essere dedotta «l'asserita difforme applicazione del contratto» essendo questa il necessario presupposto dell'interesse ad agire. Peraltro tale espressione include due elementi distinti della Causa Petendi: il Titolo, che deve necessariamente essere sempre il medesimo (il contratto), ed i Fatti Lesivi che invece sono diversi e determinano il diverso Petitum delle due controversie. Il Petitum oggetto della controversia conclusasi con una transazione riguarda fatti anteriori alla data del 13/6/2016, ed in merito ad essi esisteva una mia posizione creditoria. Invece il Petitum oggetto della presente istanza di definizione riguarda fatti posteriori alla detta transazione, ed in merito ad essi esiste una mia presunta posizione debitoria. Il Petitum delle due controversie è pertanto completamente diverso. La Wind Tre ritiene di poter far derivare l'identità oggettiva delle due controversie unicamente dal titolo dedotto. In realtà ciò è impossibile per le seguenti due ragioni: 1) l'accertamento sul titolo pregiudiziale avviene sempre incidenter tantum e non ha mai



efficacia di giudicato; quindi non può avere efficacia in altri eventuali giudizi fra le stesse parti. II) Affinché sussista un'identità oggettiva devono coincidere tutti gli elementi oggettivi delle controversie: *Petitum* e *Causa Petendi* (titolo e fatti lesivi). Le controversie in oggetto sono diverse per *Petitum* e per *Causa Petendi*. Infine: il requisito fondamentale del contratto è l'accordo tra le parti e in assenza di esso il contratto è nullo. Il contratto transattivo con cui si è conclusa la controversia del 13/6/2016 riguarda fatti anteriori a tale data ed unicamente in merito ad essi è esistito un accordo tra le parti. E' pertanto impossibile pretendere che tale contratto transattivo abbia efficacia per fatti posteriori per i quali non è mai esistito un accordo tra le parti. Il seguente esempio chiarisce l'esatta relazione tra le controversie di cui sopra: A) la Banca addebita ingiustificatamente € 2000 sul conto corrente del cliente Tizio e li rimborsa in seguito ad una transazione in luglio. B) Nel successivo mese di agosto la Banca addebita di nuovo ingiustificatamente € 5000 sul conto corrente di Tizio e continua ad addebitare mensilmente tale somma fino a produrre una posizione debitoria del cliente. La convenuta Wind Tre pretende di poter sostenere che sarebbe impossibile agire per B essendoci stata una transazione per A. Queste annotazioni hanno il preciso fine di chiarire che l'eccezione di cui sopra proposta della Wind Tre è estranea al nostro Ordinamento Giuridico e pertanto un suo eventuale accoglimento da parte di Codesto CoReCom sarebbe un atto inesistente ed intenzionalmente scorretto ai miei danni.

TERZA CONTROVERSIA Sintesi: Il rifiuto di contrarre da parte della Wind Tre ha causato la perdita del mio numero telefonico 331XXXXXXX. In data 19-5-2018 è scaduto il contratto relativo all'offerta del piano voce ALL-IN 400 Pack attivato sul mio numero 331XXXXXXX. Tale offerta prevedeva il rinnovo automatico in mancanza di disdetta. In seguito alla mia disdetta finalizzata ad attivare una nuova offerta, la Wind Tre ha disattivato definitivamente la mia utenza telefonica. Il problema causato da tale disattivazione sarebbe stato risolvibile attivando una nuova offerta in seguito ad un nuovo ordine. Invece, la Wind Tre ha rifiutato di contrarre ed ha annullato ogni mio tentativo di attivare una nuova offerta sul mio numero. Ciò ha condotto alla perdita del mio numero telefonico. Il mio numero 331XXXXXXX era stato trasferito da me all'operatore Wind Tre dall'operatore TIM in ragione del fatto che la rete della Wind Tre è l'unica realmente efficiente nella mia zona ed in particolare all'interno della mia abitazione. La stessa Wind Tre è stata più volte informata da me che per le dette ragioni era per me necessario ottenere la riattivazione del mio numero sulla sua rete; ma essa è stata irremovibile ed ha rifiutato sia di riattivare l'utenza sia di contrarre per l'attivazione di una nuova offerta da me richiesta. Il numero telefonico 331XXXXXXX a me intestato era in mio possesso ed attivo dal febbraio 2011 presso l'operatore TIM ed è stato da me trasferito nel 2015 presso l'operatore Wind Tre.

INDENNIZZO RICHIESTO Per la perdita del mio numero chiedo l'applicazione dell'indennizzo previsto dall'articolo 10 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) pari a 100 Euro per ognuno degli anni (nel mio caso nove) di possesso della numerazione. L'indennizzo da me richiesto è quindi pari ad Euro 900 (novecento).

QUARTA CONTROVERSIA Sintesi: La Wind Tre ha rifiutato di restituire il credito residuo presente sul mio numero telefonico e non ha risposto entro i termini previsti al mio reclamo in merito. La mia richiesta di restituzione del credito residuo

presente sul mio numero telefonico 331XXXXXXX è stata inviata alla Wind Tre per posta elettronica certificata in data 28-05-2018 alle ore 11:21 Il mio reclamo in merito alla mancata restituzione del detto credito residuo è stato inviato alla Wind Tre per posta elettronica certificata in data 29-08-2018 alle ore 16:01 A nessuna delle due richieste è stata mai data risposta. E' tuttavia fuor di dubbio che la Wind Tre ha rifiutato di restituire il mio credito. Vedere il documento denominato: «Reclamo in Merito alla Mancata Restituzione del Credito» INDENNIZZO RICHIESTO In ragione dell'Articolo 12 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) la Wind Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto per mancata o ritardata risposta ai reclami. Non essendo mai stata data risposta deve essere corrisposto l'indennizzo massimo previsto pari ad Euro 300 (trecento). Nel caso in cui l'indennizzo previsto per mancata restituzione del credito residuo sia maggiore di quello previsto per mancata risposta ai reclami, l'indennizzo da applicare è quello maggiore. Deve essere inoltre restituito il mio credito residuo richiesto. QUINTA CONTROVERSIA Sintesi: La Wind Tre non ha risposto entro i termini previsti al mio reclamo in merito all'origine della mia presunta posizione debitoria nei suoi confronti. In realtà esistono molti miei reclami in merito all'origine della mia presunta posizione debitoria nei confronti della Wind Tre inviati tramite il sito internet fin dall'agosto del 2018; ed a nessuno di essi è stata mai data risposta. Tra i tanti reclami, si fa riferimento a quello inviato per posta elettronica certificata in data 26-02-2019 alle ore 10:58. Neanche ad esso è stata mai data risposta. Vedere il documento denominato: «Reclamo in Merito alla mia Presunta Posizione Debitoria» INDENNIZZO RICHIESTO In ragione dell'Articolo 12 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) la Wind Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto per mancata o ritardata risposta ai reclami. Non essendo mai stata data risposta deve essere corrisposto l'indennizzo massimo previsto pari ad Euro 300 (trecento). E' da precisare che dopo un anno la Wind Tre ha dato risposta ad una mia richiesta di precisazioni diversa da quella in oggetto (tale risposta è allegata alla presente istanza). Tuttavia in ragione del tempo di un anno trascorso deve essere ugualmente corrisposto l'indennizzo massimo previsto pari ad Euro 300 (trecento). SESTA CONTROVERSIA Sintesi: La Wind Tre non ha mai risposto al mio reclamo in merito alla disattivazione del mio numero telefonico ed alla relativa richiesta di riattivazione. Il mio reclamo finalizzato alla richiesta di riattivazione del mio numero telefonico 331XXXXXXX è stato inviato alla Wind Tre per posta elettronica certificata in data 21-05-2018 alle ore 12:55. Il mio reclamo merito alla disattivazione del medesimo numero 331XXXXXXX è stato inviato alla Wind Tre per posta elettronica certificata in data 25-05-2018 alle ore 0:20. A nessuno dei due reclami è stata mai data risposta. Vedere il documento denominato: «Reclamo in Merito alla Mancata Riattivazione del Numero Telefonico» INDENNIZZO RICHIESTO In ragione dell'Articolo 12 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) la Wind Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto per mancata o ritardata risposta ai reclami. Non essendo mai stata data risposta deve essere corrisposto l'indennizzo massimo previsto pari ad Euro 300 (trecento). ANNOTAZIONI In merito alla presentazione dei reclami di cui sopra sono state da me seguite le condizioni generali del contratto che prevedono all'art 25 la possibilità per il cliente di scegliere le

diverse forme di invio indicate. La Wind Tre è stata da me ripetutamente avvertita che le risposte ai miei reclami dovevano essere inviate per iscritto per posta elettronica, per posta elettronica certificata, oppure attraverso il servizio clienti del sito internet; dal momento che la stessa Wind Tre aveva disattivato il mio numero telefonico e che non esistevano altri numeri a me intestati. Poiché non mi sono mai state inviate risposte nelle uniche modalità possibili, è indubabilmente certo che la Wind Tre non potrà mai eccepire e provare di aver risposto ai miei reclami. L'Aquila, 19-6-2020.”. In base a tali premesse, l'utente chiede: i. indennizzo per il ritardo attivazione servizio pari ad euro 6.000,00 per 800 gg. a partire dal 10/04/2018 ; ii. indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti a partire dal 19 luglio del 2016 fino al 19 maggio del 2018 per un totale di:660 giorni (22 mesi x 30 giorni) pari a Euro 1.650,00.; iii. indennizzo per la perdita della numerazione di euro 900,00; iv. restituzione del credito residuo; v. indennizzo per mancata risposta ai reclami, pari ad euro 300; Allega: Ricevuta di accettazione della pec trasmessa in data 26/02/2019; Copia dell'ordine annullato del 10/04/2018; .

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle memorie depositate afferma quanto di seguito: In data 05/10/2015 tramite numero verde dell'operatore 800893970 l'istante richiedeva l'attivazione dell'offerta ALL-IN Pack Home Edition(doc.1)che prevedeva l'attivazione contestuale di due offerte: una sim ricaricabile avente numero 331XXXXXXXcon ALL-IN 400 Pack(400 minuti, 400 SMS, 4 GB) con canone di 5 euro mensili (anziché 10) e un abbonamento dati avente numero 392XXXXXXXcon piano tariffario Web Night & Day Pack (1 GB al giorno e navigazione illimitata di notte) a 10 euro/mese (anziché 20) con Pocket Cube incluso. La spesa totale mensile era dunque di soli 15 euro. L'offerta prevedeva un impegno di 30 mesi e un metodo di pagamento valido. Wind Tre dà atto che la linea oggetto di contenzioso risulta disattivata sulla propria rete. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Come ut supra evidenziato parte istante lamentava: 1) a partire dal



10/04/2018 annullamento sistematico di tutti gli ordini relativi ad offerte commerciali dovuti ad una presunta situazione debitoria; 2) addebito di costi non previsti dal contratto; 3) perdita della numerazione 331XXXXXXX; 4) mancata restituzione del credito residuo presente sul numero telefonico 331XXXXXXX; 5) mancata riattivazione del numero 331XXXXXXX; 6) mancata risposta ai reclami del 21/05/2018, 26/02/2019 e 28/01/2020; e richiedeva: “1) indennizzo per il ritardo attivazione servizio dal 10/04/2018; 2) indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e di importo doppio dal 19/07/2016 al 19/05/2018; 3) indennizzo per la perdita della numerazione; 4) restituzione del credito residuo; 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami, quantificando la richiesta di rimborsi/indennizzi in euro 9.450,00” (cfr. Formulario Gu14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In relazione alle contestazioni mosse dalla parte istante, la convenuta specifica quanto segue. 1) “a partire dal 10/04/2018 annullamento sistematico di tutti gli ordini relativi ad offerte commerciali dovuti ad una presunta situazione debitoria(...)”. In data 10/04/2018 a seguito della documentazione registrata sui sistemi Wind Tre tramite canale “3 Store Web” relativamente all’attivazione di un prodotto dati “WebCube4. 4G LTE” con piano tariffario “3Cube XL”, l’operatore inviava mail all’istante informandolo che l’ordine risultava registrato con successo e avrebbe provveduto ad inviare comunicazione con le istruzioni per registrare un video di riconoscimento. Lo stato dell’ordine poteva essere consultato in qualsiasi momento accedendo alla pagina dedicata. Nella stessa data il Gestore inviava comunicazione al Sig. XXXXXXXX in merito al mancato perfezionamento dell’offerta richiesta, come da print di sistema sottostante come riportato nella memoria difensiva. Preme sottolineare alla scrivente difesa l’art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 2) relative ai servizi di comunicazione UMTS di 3 limitatamente alla Conclusione del Contratto e l’art. 3 BIS limitatamente al Rifiuto della Proposta del Cliente, dove: “3 può riservarsi di valutare l’accettazione di proposte del cliente per l’attivazione di nuove utenze sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da “3” attraverso l’analisi dei dati già in suo possesso strutturata secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito”. Come tale pertanto, “3” si riservava il diritto di rifiutare la Proposta in quanto il proponente non aveva i requisiti minimi richiesti. Diversamente da quanto asserito da parte istante, nessun contratto risultava pertanto perfezionato/concluso alla data del 10/04/2018 e come tale, non può configurarsi alcuna fattispecie indennizzabile secondo quanto previsto dall’art. 4 del “Regolamento di procedura”. 2) Indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti e di importo doppio dal 19/07/2016 al 19/05/2018. Prima di entrare nel merito della questione è opportuno precisare così come asserito dal sig. XXXXXXXX nella presente istanza: “In data 19/08/2016 io ho comunicato alla Wind che non avrei accettato di pagare i costi non previsti dal contratto e avrei quindi predisposto il mio conto affinché potesse ottenere l’esatto pagamento da me dovuto e affinché i costi in eccesso fossero respinti”. La posizione amministrativa risultava non essere regolare a far data del 01/10/2016 così come riportato nella relativa fattura di competenza relativa al traffico agosto settembre 2016. E’ doveroso precisare



inoltre come la controversia relativa all'eventuale difforme applicazione del contratto sottoscritto risultava espletata con altra istanza di definizione del 2016 presso Codesto Corecom e conclusasi con un accordo tra le parti del 05/08/2016. Rispetto al periodo contestato dall'istante, si rappresenta che, nonostante con l'accordo sopra menzionato le parti dichiaravano di ritenersi ampiamente soddisfatte e di non avere più nulla a pretendere, il Gestore provvedeva in data 08/01/2019 ad emettere nota di credito n. 1980052657 dell'importo di euro 164,90 a storno della fatturazione emessa, come da print di sistema qui sotto riportato. Si precisa a tal fine come anche in questo caso la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'art. 8 dell'allegato A della delibera 353/19/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma risulta dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. 3) Perdita della numerazione 331XXXXXXX; 4) mancata restituzione del credito residuo; 5) mancata riattivazione del numero 331XXXXXXX In data 14/04/2018 perveniva alla scrivente società a mezzo pec la richiesta di disattivazione del contratto associato al numero 331XXXXXXX che la convenuta provvedeva, così come previsto da Condizioni Generali di Contratto a cessare sui propri sistemi in data 20/05/2018. Essendostata manifestata un'espressa volontà dell'istante nel richiedere la disattivazione del contratto, non si configura alcuna fattispecie indennizzabile per la perdita della numerazione come previsto dall'art. 10 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. In merito alla mancata restituzione del credito residuo, così come previsto dall'art. 2 comma 3 punto "g", il cliente ha diritto alla restituzione del Credito Residuo ovvero al: "credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo". Si rappresenta che alla data di disattivazione del numero 331XXXXXXX la sim non presentava alcun credito residuo standard, come risulta da print di sistema sottostante. 6) mancata risposta ai reclami del 21/05/2018, 26/02/2019 e 28/01/2020 In merito ai reclami pervenuti alla scrivente aventi ad oggetto le stesse contestazioni mosse con la presente istanza, Wind Tre dà atto di aver già predisposto aggiustamenti contabili e sottoscritto accordi con la parte istante come sopra meglio descritti e come tale ha risposto per fatti concludenti. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Agcom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che l'emissione delle note di credito delegittima la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. Ciò doverosamente premesso appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom Abruzzo di accogliere le avverse domande con riferimento agli indennizzi. Non vi è, pertanto,

alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Per mera completezza difensiva, preme sottolineare come seppur l'istante non abbia ottemperato agli obblighi previsti dall'art. 15.9 delle Condizioni generali di Contratto: "Il Cliente è obbligato a pagare, per intero, l'importo indicato nella fattura entro il termine previsto. Il pagamento parziale dell'importo indicato in fattura non preclude a "3", nei casi previsti dalla normativa vigente, l'attivazione dei rimedi di cui al successivo art.18.7. Il Cliente è obbligato a pagare i corrispettivi a "3" anche nei casi di sospensione del servizio previsti dal successivo art. 18", Wind Tre si rendeva comunque disponibile anche lì dove ci fosse stata un'eventuale modifica delle condizioni contrattuali a riconoscere storni della fatturazione emessa nonché gestire le contestazioni della parte istante mediante accordo transattivo. Si richiama nel merito la recente Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise: "(...) Come dispone la citata Delibera," (n. 203/18/CONS), "e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni(cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra le considerazioni che si reputa opportuno fare in questa sede vi è anche la seguente: c'è da sottolineare che il reclamo è stato gestito per *facta concludentia*.(...)".Si richiama inoltre la recente Delibera n. 58/2020 del Corecom Calabria: "(...) Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per "*facta concludentia*", con la risoluzione del guasto (...)".Per le ragioni sopra esposte le richieste avversarie non possono trovare accoglimento. L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di 71,60, come da print di sistema sottostante e di cui si richiede il pagamento. Allega: Descrizione offerta ALL-IN Pack Home Edition2.Condizioni generali di Contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta di cui al punto i.) la stessa non può trovare accoglimento, in quanto, nel caso di specie, la mancata attivazione del contratto è avvenuta per la presenza di una posizione amministrativa irregolare dell'istante che ha impedito la conclusione del processo. Tale situazione è stata prontamente comunicata all'istante, come d'altra parte ammesso dal Sig. XXXXXXXX. Dall'esame della documentazione in atti risulta, infatti, che l'operatore nella stessa data in cui l'istante ha trasmesso l'ordinativo ha inviato un messaggio informandolo dell'impossibilità di poter concludere il contratto. In merito a ciò risulta altresì la conferma dell'istante che nei propri scritti difensivi ha infatti dichiarato: "Nel medesimo giorno la Wind Tre mi ha comunicato di aver annullato tale mio ordine adducendo come motivo l'esistenza di una mia posizione debitoria nei suoi confronti.". Ai sensi degli articoli 3 e 3 bis delle Condizioni generali di contratto, WIND Tre si riserva la facoltà di non procedere all'attivazione dei servizi in presenza di insoluti. Secondo quindi le condizioni generali

di contratto sopra citate, l'operatore può riservarsi il diritto di valutare se accettare o meno la proposta proveniente dall'utente. Così come configurata contrattualmente, la fattispecie rientra nel classico schema dello scambio tra proposta ed accettazione, e, conseguentemente, rientra nella più ampia libertà delle parti negoziali il decidere se addivenire o meno alla definitiva conclusione del contratto. L'istante sin dalla fase genetica del rapporto contrattuale è stato posto nella condizione di poter conoscere effettivamente l'impossibilità ad addivenire alla stipula del contratto, in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto degli articoli 1337, 1175 e 1375 C.C.. L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'articolo 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*. In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, "la buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (ex pluribus, Cass., sent. 15 febbraio 2007 e Cass., sent. 11 gennaio 2006, n. 264). Ne consegue, quindi, che nessuna responsabilità potrà essere attribuita alla WIND Tre con riferimento alla mancata attivazione dei servizi e per questo motivo la domanda dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio non può in nessun modo essere accolta. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, si specifica la stessa non può essere accolta per le ragioni che seguono. Dall'istruttoria condotta risulta che l'istante titolare del contratto riferito all'offerta del piano voce ALL-IN 400 Pack attivato sulla numerazione mobile 331XXXXXXX ha trasmesso all'operatore richiesta di disdetta e che quest'ultimo abbia quindi proceduto alla lavorazione nei tempi previsti dalle condizioni generali di contratto, procedendo pertanto alla disattivazione della numerazione medesima. L'istante, negli scritti difensivi prodotti, ha nondimeno dichiarato: "In seguito alla mia disdetta finalizzata ad attivare una nuova offerta, la Wind Tre ha disattivato definitivamente la mia utenza telefonica. Il problema causato da tale disattivazione sarebbe stato risolvibile attivando una nuova offerta in seguito ad un nuovo ordine. Invece, la Wind Tre ha rifiutato di contrarre ed ha annullato ogni mio tentativo di attivare una nuova offerta sul mio numero. Ciò ha condotto alla perdita del mio numero telefonico.". Nel reclamo trasmesso all'operatore in data 21/05/2018 risulta inoltre che. "In data 14-4-2018 ho comunicato di voler recedere dal contratto relativo all'offerta del piano voce ALL-IN 400 Pack attivato sul detto numero 331XXXXXXX. Ciò in lingua italiana significa che il piano voce ALL-IN 400 Pack doveva cessare di avere effetto e che conseguentemente doveva restare attiva sullo stesso numero il suo piano base Power 15." In realtà la richiesta di disdetta come sopra riportata non poteva non essere intesa in modo diverso dall'operatore, atteso che, così come formulata ha come esclusivo



significato quello di cessare il contratto relativo all'offerta del piano voce ALL-IN 400 Pack e conseguentemente di disattivare la numerazione 331XXXXXXX. Nelle memorie del gestore convenuto si da atto che: “ il 14/04/2018 perveniva alla scrivente società a mezzo pec la richiesta di disattivazione del contratto associato al numero 331XXXXXXX che la convenuta provvedeva, così come previsto da Condizioni Generali di Contratto a cessare sui propri sistemi in data 20/05/2018.” Da quanto sopra si evince chiaramente che l'operatore ha agito correttamente a seguito della richiesta ricevuta e che, quindi, l'istante non può in alcun modo dolersi della perdita della numerazione, conseguita esclusivamente dalla sua espressa volontà di concludere il contratto. Relativamente alla seconda richiesta di cui al punto ii.) volta al riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti a partire dal 19 luglio del 2016 fino al 19 maggio del 2018 per un totale di:660 giorni (22 mesi x 30 giorni) pari a Euro 1.650,00, si esprimono le seguenti considerazioni. Preliminarmente si osserva che la fattispecie relativa alla fatturazione difforme è già stata oggetto di un precedente procedimento di definizione conclusosi con l'archiviazione dello stesso a seguito della rinuncia dell'istante per aver raggiunto un accordo con l'operatore convenuto in data 13/06/2016. Peraltro si rammenta che l'istante ha presentato in data 30/06/2019 ulteriore istanza di conciliazione contrassegnata con il numero GU14/130963/2019, avente sempre ad oggetto la difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto, anch'essa archiviata in data 25/07/2019 in quanto materia già trattata nel precedente procedimento. L'istante sul punto insiste che tale lagnanza sia trattata anche in questo procedimento trattandosi di periodi diversi. Lo stesso nell'istanza di definizione presentata ha specificato di aver sottoscritto un contratto che prevedeva l'attivazione contestuale sui numeri 331XXXXXXX e 392XXXXXXX della ricaricabile voce ALL-IN 400 Pack al costo di 5 euro al mese e del piano abbonamento dati Web Night&Day Pack al costo di 10 euro al mese. Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare del contratto prodotto da entrambe le parti si evince innanzitutto che i profili sono stati attivati così come richiesti, tuttavia nelle fatture emesse non è stato correttamente conteggiato lo sconto spettante. Risulta inoltre che l'istante ha inizialmente effettuato pagamenti parziali delle fatture non corrette e poi successivamente non ha più pagato nulla, neanche la parte che riteneva dovuta. E' emerso altresì che l'operatore ha tuttavia provveduto alla restituzione delle somme indebite procedendo allo storno della indebita fatturazione per la somma di euro 164,90 riferito al periodo 01/01/2016 - maggio 2018 (data della disattivazione della sim), quanto all'applicazione del canone errato di euro 10,00 anziché di 5,00 relativo alla sim voce con numero 331XXXXXXX e con l'accredito nella fattura n° 1634337782 pari ad euro 15,89 più iva per la normalizzazione di quanto pagato in eccesso. Da quanto sopra deve, pertanto, dichiararsi cessata la materia del contendere relativa all'asserita fatturazione difforme avendo riscontrato che l'operatore ha provveduto alla restituzione delle somme indebitamente riportate nelle fatture emesse. Quanto alla richiesta dell'indennizzo per l'attivazione di profili diversi da quelli sottoscritti, si rammenta che l'Agcom ha più volte ribadito che ove l'operatore abbia attivato i profili contrattualmente previsti e si sia limitato a fatturare importi difformi a quelli convenuti non può in nessun modo essere accolta la richiesta di liquidazione di un

indennizzo per l'attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti (cfr. Delibera Agcom 145/20/CIR). Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alla segnalazione relativa alla fatturazione difforme può ritenersi assorbito dal comportamento concludente dell'operatore che ha proceduto allo storno degli importi fatturati non conformi. Devono invece essere accolte le richieste di indennizzo per la mancata risposta ai reclami afferenti la mancata restituzione del credito residuo e l'asserita illegittima disattivazione della sim atteso che in questo caso l'operatore non ha dato prova di aver provveduto a rispondere nei termini previsti dalla carta dei servizi. Dall'esame della documentazione in atti risulta che l'istante in data 28/05/2018 ha trasmesso il reclamo inerente la mancata restituzione del credito residuo ed in data 25/05/2018 ha inviato la segnalazione relativa all'asserita illegittima disattivazione della sim. Non sono state rinvenute nel fascicolo documentale le risposte a tali segnalazioni. Al riguardo si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve 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. Come è stato più volte evidenziato dall'Autorità, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro ai reclami sopra menzionati. Per questa omissione spetta all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii, in base al quale: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.". Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni, quale termine massimo per la risposta, mentre il dies ad quem deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione quale prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo. Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Wind per la mancata risposta ai reclami sopra richiamati ai sensi dell'art. 12 citato è pari ad euro 600,00, ritenuto che i reclami in parola trattano di due fattispecie diverse e che ad entrambi non è stato dato riscontro. Relativamente alla mancata restituzione del credito residuo deve innanzitutto evidenziarsi che la richiesta è stata posta in termini generici atteso che l'istante non si è premurato neanche di quantificare detto credito derivante da ricariche effettivamente acquistate dallo stesso. Peraltro, l'operatore ha dimostrato che sulla sim non era presente nessun credito residuo da restituire ma solo un credito di euro 31,26 derivante da meccanismi da autoricarica e per questo non rimborsabile, come specificatamente previsto dalle condizioni generali di contratto ed in particolare all'art. 2 comma 3 punto "g",i in base al quale il cliente ha diritto alla restituzione del Credito Residuo ovvero

al: “credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, , in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo”. Da quanto sopra non è pertanto possibile accogliere la richiesta di restituzione del credito residuo. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dal Sig. Enrico XXXXXXX nei confronti dell’operatore WindTre nei termini sopra evidenziati;
2. La società WindTre è tenuta a pagare in favore dell’istante la somma pari ad euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi e per gli effetti dell’art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii. per le ragioni espresse in premessa.
- 2** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3** È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.
- 4** La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

L’Aquila 20 novembre 2020

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.