



DELIBERAZIONE
n. 14 del 21 febbraio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 40-18 xxxxxx / Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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 l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 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*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. n. 40 del giorno 18 gennaio 2018 con cui la società xxxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la

definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con la società Wind Tre, lamenta il prosieguo della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore, nonché l'attivazione non richiesta dell'utenza n. 050 3821xxxx.

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

- già "*cliente Wind (...) con riguardo alla telefonia Fissa e ADSL business, [i]n data 02.04.2014 [stipulava] un contratto con il gestore Fastweb e il passaggio [avveniva] in data 25.11.2014. Tuttavia, la compagnia telefonica Wind [continuava] ad addebitare costi per il servizio di telefonia e ADSL [con profilo] ONE COMPANY*";

- stante il prosieguo della fatturazione, nonostante l'avvenuto passaggio ad altro operatore, effettuava recesso formale tramite raccomandata A/R, ricevuta il 7 ottobre 2015, avente ad "*OGGETTO: Disdetta contratto linee fisse, adsl e rimborsi*". Con tale comunicazione chiedeva "*la disdetta con effetto immediato del contratto di rete fissa relativo alle linee: 050/878xxxx, 050/879xxx, 050/3821xxxx, Adsl 0503821xxxx, Adsl w50064xxxx*";

- constatava, inoltre, che l'operatore Wind Tre inviava la fatturazione "*relativamente alla linea fissa 050/3821xxxx che risultava attiva con canone All inclusive Business Unlimited dal 27.07.2015 in realtà mai richiesta e mai attivata*";

- in data 18 febbraio 2016 inviava per PEC un reclamo dove contestava l'attivazione non richiesta della suddetta utenza, con oggetto "*disconoscimento linea*", evidenziando che il "*numero telefonico 050/3821xxxx attivo con canone All inclusive Business Unlimited dal 27/07/15 in realtà non è mai stato attivato*". Richiedeva, quindi, la restituzione di quanto indebitamente pagato a partire da tale data; seguiva un ulteriore sollecito via PEC del 14 aprile 2016;

- inviava nuovo reclamo in data 24 ottobre 2016 "*richiedendo il disconoscimento della linea ex art 17 D.P.R. 2.3/12/2000 n. 445 e (...) la cessazione dell'utenza e l'emissione delle fatture per il suddetto servizio, nonché il rimborso di quanto indebitamente pagato*";

- ai reclami suindicati non riceveva, tuttavia, alcun riscontro.

In data 20 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il “disconoscimento della linea ex art. 47 D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e la cessazione dell'utenza 050/3821163”;
- ii) “lo storno degli eventuali insoluti e la chiusura del ciclo di fatturazione”;
- iii) “il rimborso di quanto indebitamente pagato dal 02.04.2014”;
- iv) l’“indennizzo per tutti i disservizi e disagi recati”;
- v) l’“indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale”;
- vi) l’“indennizzo per mancata risposta ai reclami”;
- vii) l’“indennizzo come da delibera AGCOM 73/11/CONS”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 19 febbraio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto quanto segue:

- *“l'istante contesta la fatturazione emessa post migrazione relativa alle numerazioni 050878xxxx – 050879xxx ADSL.50064xxx, avvenuta secondo il cliente in data 25/11/2014. Disconosce altresì l'attivazione della linea 0503821xxx”.*
- *“la scrivente in data 10/02/2016 cessava le linee 050878xxx – 050879xxx ADSL.w50064xxx, restituendo i canoni sin dal 25/11/2014”;*
- *“in fase di gestione del reclamo parte istante, comunicava di non aver mai attivato la linea 0503821xxx ma, poiché negli archivi di Wind Tre era presente copia del contratto firmata dall'agente, in data 06/07/2015 la scrivente invitava il cliente ad inviare eventuale richiesta di cessazione o di disconoscimento. A tal proposito si evidenzia inoltre, che il disconoscimento inviato dal cliente non era conforme in quanto, come indicato al telefono, non conteneva la dicitura: "in base all'art. 47 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, che regola le dichiarazioni sostitutive, di disconoscere i contratti a lui intestati". Inoltre la copia del documento allegata era relativa a [soggetto], indicato come referente legale, che tuttavia non risultava nei sistemi della convenuta. In data 08/10/2015 perveniva richiesta di disattivazione non conforme poiché non firmata dal Rappresentante legale. Veniva informato il cliente come da allegato (all.3)”.*

L'operatore, nel merito, ha respinto le contestazioni dell'utente, richiamando “l'art 6.3 che dispone: “Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione a Wind mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto,

relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati: Wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati" (Allegato 4)".

Con riferimento alla disdetta contrattuale l'operatore ha evidenziato che:

- *il "cliente inviava sì la disdetta ma non era sottoscritta dal legale rappresentante registrato negli archivi di Wind Tre e, nonostante gli inviti della scrivente non inviava nemmeno visura camerale che attestasse la qualifica del [firmatario della disdetta]";*
- *"il cliente disconosceva l'attivazione di tale linea un anno dopo l'attivazione!";*
- *"la carta servizi WIND che dispone chiaramente all'art 2.3 che: "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito (...), entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione." (Allegato 5) Lo stesso precetto è altresì contenuto nelle condizioni generali di contratto all'art 7 che recita: "Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento. Wind fornirà risposta entro 45 (quaranta cinque) giorni dalla sua ricezione. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. Wind esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Wind fornirà riscontro scritto entro i/ termine sopraindicato. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Wind informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Wind compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nel precedente art. 3.5 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al ma/funzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo, dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di Wind senza il pagamento di alcuna penalità";*
- *"[i]n tutte le fatture ricevute dall'istante è inoltre indicato che è possibile presentare reclami relativi all'eventuale inosservanza delle disposizioni descritte nella Carta dei Servizi Wind o nelle Condizioni Generali di Contratto per telefono, per via telematica, o per iscritto. I termini concessi all'utente per contestare le fatture hanno la loro ragion d'essere nel permettere*

all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari. Nel caso di specie, la convenuta non è mai stata posta nella condizione di effettuare i controlli entro il termine di scadenza e pertanto la fatturazione si deve considerare corretta e incontestabile. Conseguentemente, la convenuta già assolve all'onere della prova sulla stessa incumbente depositando le fatture al tempo emesse e non contestate, rappresentando le stesse già prova della correttezza della fatturazione, senza che si renda necessaria un'ulteriore prova. In via generale, infatti, l'operatore che abbia emesso una fattura non contestata e non pagata potrebbe direttamente rivolgersi al giudice per ottenere un decreto ingiuntivo senza dover preventivamente effettuare la conciliazione obbligatoria essendo le fatture così emesse, già crediti certi, liquidi ed esigibili”.

L'operatore ha, inoltre, rappresentato che “[i]n ogni caso, in riferimento al caso specifico in esame, si consideri che l'utente non ha permesso alla convenuta di predisporre una adeguata difesa, non potendo la stessa, in base ai vincoli in materia di privacy, estrarre il traffico ed effettuare i necessari controlli per confermare la correttezza della fatturazione. Tale fatto, costituisce una grave violazione del principio di difesa che non può risolversi in una presunzione di colpevolezza a carico della stessa. Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione effettuata è avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi”.

Infine l'operatore ha concluso, indicando che, al momento della presentazione della memoria, “il cliente presenta[va] un insoluto di 2.541,80 euro come da documenti allegati”.

3. 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 si evidenzia quanto segue:

- la domanda *sub i*) in cui parte istante chiede “il disconoscimento (...) e la cessazione dell'utenza 050/3821xxxx”, è connessa ad un obbligo di *facere* che in quanto tale esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- con riferimento alla domanda *sub v*) volta ad ottenere l'“*indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale*”, si evidenzia che la normativa di cui al Regolamento indennizzi non prevede tale casistica tra le fattispecie di disservizio indennizzabili e pertanto non è meritevole di accoglimento;
- con riferimento alla domanda *sub iv*), in cui l'istante chiede la l'“*indennizzo per tutti i disservizi e disagi recati*” e alla domanda *sub vii*) volta ad ottenere l'“*indennizzo come da delibera AGCOM 73/11/CONS*”, nonostante la genericità della loro formulazione, si ritiene che, in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le soprarichiamate “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”. In particolare, anche tali richieste, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte

dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. 050 3821xxx, sul prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito:

Sull'emissione della fatturazione in relazione all'utenza n. 050 3821xxx e sul disconoscimento della stessa.

Parte istante ha lamentato l'attivazione non richiesta del numero telefonico 050 3821xxx, che risulta fatturato dall'operatore come da documentazione in atti. Di contro l'operatore evidenzia di non aver mai attivato effettivamente detta utenza, ma allo stesso tempo deduce l'esistenza di un contratto sottoscritto.

Sono meritevoli di accoglimento le domande d'indennizzo *sub iv)* e *sub vii)* in relazione alla lamentata attivazione non richiesta del numero *de quo* nei termini di seguito esposti.

Al riguardo si rammenta che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Agli atti del procedimento risulta una PEC del 18 febbraio 2016 con cui parte istante contestava la fatturazione del "numero telefonico 050/3821xxx con canone All inclusive Business Unlimited da 27/07/15". L'utente precisava di non aver mai richiesto l'attivazione di detta utenza e ne disconosceva l'attivazione.

Con propria memoria Wind dichiarava "di non aver mai attivato la linea 0503821xxx", ma allo stesso tempo evidenziava che era stato firmato un contratto in data 6 luglio 2015 relativo all'attivazione della suddetta linea.

Sul punto l'operatore, oltre a dedurre la tardività del disconoscimento dell'utenza *de qua*, eccepisce la correttezza della fatturazione emessa in quanto la documentazione contrattuale ne prevedeva l'attivazione.

Da tale documentazione contrattuale non si evince, tuttavia, l'indicazione del numero telefonico n. 050 3821xxx. Si fa riferimento genericamente all'attivazione di un "nuovo telefono" e "nuovo fax", ma non risulta allegata da parte di Wind Tre alcuna documentazione che attesti l'accettazione da parte dell'istante dell'utenza oggetto di contestazione, posto che tale numero è presente nella fatturazione unitamente al codice di migrazione.

Per quanto sopra esposto, deve rilevarsi che, a fronte delle contestazioni dell'istante, la società Wind Tre non ha dimostrato l'esistenza di una richiesta valida da parte dell'utente relativa all'attivazione del numero 050 3821xxx.

Da ciò consegue che l'utente ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 8 del Regolamento sugli indennizzi, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti in relazione all'utenza n. 050 3821xxx.

Con riferimento alla qualificazione dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno riportarsi al principio di equità espressamente richiamato nelle già menzionate Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori (cfr. par. III.5.2.). Nel caso di specie si ritiene di applicare la fattispecie contemplata all'art. 8, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi in virtù del quale “[n]el caso di (...profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione”.

Si ritiene, infatti, sproporzionato riconoscere, nel caso in esame, l'indennizzo per l'utenza non richiesta (n. 050 3821xxx), atteso che la stessa non risulta mai effettivamente installata e resa nota all'utente, il cui pregiudizio può essere più equamente sussumibile alla fattispecie dell'applicazione di un piano tariffario non conforme a quanto concordato. Difatti, dalla documentazione in atti, risulta la dicitura “nuovo telefono” nella tabella dedicata ai numeri telefonici come elemento da qualificarsi inerente al piano tariffario complessivamente sottoscritto.

Quanto all'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento per l'applicazione del suddetto indennizzo si deve tenere in considerazione che il periodo della fatturazione contestata si è protratto per oltre tre anni, ovvero dalla data di attivazione del 27 luglio 2015, come da contratto del 6 luglio 2015, fino almeno alla presentazione del presente procedimento (18 gennaio 2018). Agli atti del procedimento, risulta, da parte dell'utente, una disdetta comprendente anche il numero *de quo*, ricevuta dall'operatore il 7 ottobre 2015. Stante il prosieguo della fatturazione, inoltre, risulta che l'utente, in data 18 febbraio 2016, abbia inviato per PEC un reclamo contestando l'attivazione non richiesta dell'utenza n. 050 3821xxxx, cui seguivano ulteriori solleciti via PEC del 14 aprile 2016 e del 24 ottobre 2016.

Dunque ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 7 ottobre 2015 (data della disdetta in atti) e il *dies ad quem* nel giorno 18 gennaio 2018, data del deposito dell'istanza di definizione.

Parte istante ha dunque diritto all'indennizzo pari ad euro 834,00 (euro ottocentotrentaquattro/00), computato nella misura di euro 1,00 *pro die* per 834 giorni.

Inoltre, con riferimento alle domande di storno/rimborso *sub ii)* e *iii)*, per le ragioni sopraddette, l'operatore Wind Tre è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in relazione al numero 050 3821xxx e fino alla fine del ciclo di fatturazione oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sul prosieguo della fatturazione dopo la migrazione ad altro operatore.

Parte istante lamenta, da parte di Wind Tre, l'addebito dei costi per i servizi voce e ADSL sui numeri a sé intestati dopo l'avvenuto passaggio ad altro operatore in data 25 novembre 2014. Sul punto l'operatore ha dedotto che, “in data 10/02/2016, cessava le linee 050878xxx – 050879xxxx ADSL.w50064xxx, restituendo i canoni sin dal 25/11/2014”.

Le domande dell'utente *sub ii)* per “lo storno degli eventuali insoluti e la chiusura del ciclo di fatturazione” e *sub iii)* per “il rimborso di quanto indebitamente pagato dal 02.04.2014” possono trovare un parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

Attesa la contestazione dell'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione volta a dimostrare la fruizione del traffico ad opera dell'istante e pertanto la debenza degli importi in contestazione non risulta provata.

Sul punto, infatti, occorre evidenziare che è incontestato fra le parti l'avvenuto passaggio dei servizi di utenza fissa e ADSL all'operatore *recipient* Fastweb S.p.A. a far data 25 novembre 2014 ed è, dunque, lecito ritenere che, a decorrere dalla data predetta, i servizi telefonici sulle utenze dedotte in controversia siano stati erogati dall'operatore subentrante.

L'operatore *donating*, Wind Tre, non ha provato di aver continuato a erogare all'utente i servizi, voce e ADSL nel periodo successivo a tale data e, soprattutto, non ha documentato che l'istante ne abbia regolarmente fruito. Anzi è lo stesso gestore a dedurre in memoria di aver già provveduto ad accogliere quanto lamentato dall'istante "*restituendo i canoni sin dal 25/11/2014*". Di tale comportamento operoso, tuttavia, il gestore Wind Tre non allega documentazione probatoria e le note di credito corrispondenti.

Dunque, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Quindi, per quanto sopra, in parziale accoglimento delle richieste *sub ii*) e *sub iii*) la società Wind Tre è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze dedotte in controversia (n. 050 878xxx, n. 050 879xxx e ADSL.w50064xxx) a far data 25 novembre 2014, al netto delle note di credito già erogate ed esclusi i costi dovuti per gli eventuali apparati collegati al contratto.

Viceversa, in relazione alla doglianza inerente il prosieguo della fatturazione, non può essere accolta la richiesta *sub iv*), atteso che il disservizio di cui l'utente si duole non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta a reclami da parte dell'operatore Wind Tre, di cui il primo tracciato (inerente al medesimo oggetto) risulta quello inviato per PEC del 18 febbraio 2016 dove contesta dettagliatamente le doglianze oggetto della presente istanza.

La domanda dell'utente *sub vi*) merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis, viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

A fronte della contestazione dell'istante di non aver ricevuto riscontro ai reclami inviati, l'operatore ha, sì, controdedotto di aver informato il cliente circa i problemi evidenziati nel disconoscimento e disdetta dell'utenza non richiesta, ma non ha provato la ricezione da parte di quest'ultimo di alcuna informativa in merito.

Pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi di cui all'Allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca 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 ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il predetto articolo specifica al successivo comma che l'indennizzo "*è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore Wind Tre per la risposta al reclamo del 18 febbraio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 4 aprile 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 20 ottobre 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi la società Wind Tre è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo, computato nella misura massima, pari all'importo di euro 300,00 (euro trecento/00).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 22 febbraio 2021;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza, presentata in data 18 gennaio 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 834,00 (ottocentotrentaquattro/00) ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;
 - b) la somma di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'articolo 11, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi;
 - c) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa di parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato oltre al ritiro, a propria cura e spese, della eventuale pratica di recupero del credito aperta:
 - a) di quanto addebitato in relazione al numero 050 3821xxx fino alla fine del ciclo di fatturazione;

- b) tutti gli importi addebitati in riferimento alle utenze dedotte in controversia (n. 050 878xxx, n. 050 879xxx e ADSL.w50064xxx) a far data 25 novembre 2014, al netto delle note di credito già erogate ed esclusi i costi dovuti per gli eventuali apparati collegati al contratto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettera a), punto 1) lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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