

 <p><b>CORECOM</b> Comitato Regionale per le Comunicazioni <b>VENETO</b></p>	<p>Presidente Vice Presidente   Dirigente</p>	<p>Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli  Maurizio Santone</p>
---	---	---

### Deliberazione n. 17 del 22 MARZO 2023

**OGGETTO:** Definizione della controversia █ / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/524685/2022)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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"*;

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

**Vista** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di [REDACTED] del 15/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156495 del 15/05/2022;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il giorno 17/06/2021, tramite pec, l'utente manifestava a WindTre l'intenzione di passare ad altro operatore esercitando il suo diritto di recedere dal contratto di rete fissa [REDACTED] - attivato l'11/04/2018 - in assenza di offerta windtre senza modem - applicando l'art. 70 com. 4 codice delle comunicazioni, a seguito della variazione unilaterale praticata dall'operatore comunicatagli a mezzo di comunicazione in fattura nella stessa data, passando a Tim il 18/06/2021, passaggio che è andato a buon fine il 05/07/2021. Il 22.06.2021, tramite PEC – a oggi rimasta senza la dovuta riposta di W3 – chiedeva di effettuare la restituzione del modem; contestava la penale modem preannunciata verbalmente dal servizio clienti W3, e chiedeva la restituzione delle rate modem già pagate, lo storno delle rate rimanenti e contestava al riguardo la totale inapplicazione della delibera Agcom "modem libero" 347/18/CONS e degli obblighi di comunicazione alla clientela imposti successivamente agli operatori dal Tar del Lazio (sentenza tar del Lazio del 23/10/2019 pubblicata il 28/01/2020). Il 10.07.2021, tramite PEC – a oggi rimasta senza la dovuta riposta di W3 – contestava l'avvenuta trasformazione [REDACTED] della sim 100 gb n. 328 5959214 in luogo della sua disattivazione, avvenuta il giorno 07.07.2021 nonostante ciò non fosse previsto dal contratto o dalle condizioni generali del contratto. La sim è stata offerta a inizio contratto come parte gratuita e integrante del contatto di rete fissa, poi trasformata ex novo in abbonamento mobile 50 Gb al costo di € 30,00=, servizio mai richiesto. Ciò è una vera penale occulta, dato che il pacchetto fisso/internet + sim 100 Gb costava 22,9 €/mese mentre la sola sim dati 50 Gb 30 €/mese. Ciò è in chiaro contrasto con la legge Bersani (L.40/2007). Tale trasformazione oltre che per non essere prevista contrattualmente è per altri motivi chiaramente in contrasto con la Delibera dell'Antitrust (prov. 15299 Bollettino AGCM del 12/2006): "un consumatore, che abbia maturato la sua scelta sulla base di un messaggio pubblicitario, non necessariamente consulterà un'altra fonte informativa potendo, al contrario, decidere di aderire all'offerta sulla base delle informazioni parziali e fuorvianti riportate nel messaggio". Pertanto, non esistendo alcun "messaggio" più accreditabile e inconfutabile di un contratto proposto, qualsiasi documento fatto successivamente sottoscrivere, in negozio al momento del ritiro della sim 100 gb, sotto il ricatto che, se non si firma, non si riceve la sim è altamente vessatorio e pertanto nullo. Nonostante quanto sopra riassunto, Wind Tre non ha mai nemmeno considerato i numerosi fondati e dettagliati reclami, assumendo semplicemente un atteggiamento ostruzionistico, vessatorio. Dopo 6 mesi infatti l'utente non riesce ad ottenere nemmeno la parvenza di una risposta che anche solo vagamente spiegasse per quale motivo le ultime due fatture n. W2119833753 e n. W2122963372 non venissero cancellate ma semplicemente gli viene intimato di pagare una cifra (variata per 5 volte senza accludere motivazione) senza motivare per quale voce o servizio avrebbe dovuto pagarla col chiaro intento di fiaccarlo sperando rinunciasse a procedere. L'ovvio timore di mettere nero su bianco l'ammissione che si sia voluto ignorare e aggirare la delibera "modem libero" fin dalla comunicazione di luglio 2020 e che sia pensata la sim dati gratuita, immaginandone la trasformandola in abbonamento, come sostituto delle penali al recesso cancellate dalla legge Bersani, ha prevalso in modo lampante sull'obbligo a fornire al cliente motivazioni chiare e dettagliate sulle voci e gli importi di addebito. Agcom fa più paura di un inerme utente. Con memoria di replica depositata in data 19.07.2022, l'utente precisa quanto segue: L'operatore, nella propria memoria, ammette che la mia utenza fissa, attivata l'11 aprile 2018, rientrava tra quelle che potevano optare per la restituzione del modem ma afferma anche che ne avessi perso diritto trascorsa la data del 30 settembre 2020. Singolare sostengano che avrei dovuto "attivarmi per restituire il modem" quando non rispondevano alla PEC e 'l'assistenza telefonica' si rifiutava di accettarlo e di autorizzare la registrazione della telefonata (vedasi al riguardo il mio allegato 13 – PEC di reclamo con ricevuta di consegna). La pretesa di imporre all'istante una data limite entro cui riconsegnare il modem è illegittima in quanto, né la delibera AGCOM 348/18/CONS né la correlata successiva sentenza del TAR del Lazio del 23/10/2019, pubblicata il 28/01/2020, prevedono alcuna data limite, né, tantomeno, che sia diritto dell'operatore

imporne arbitrariamente una. L'operatore, in più, tralascia che la sua comunicazione ometteva, fuorviandomi nelle

scelte, il mio diritto alla restituzione delle rate già pagate e che ha inviato tale comunicazione solo il 22/07/2020, 25 giorni oltre la data limite, stabilita dal Tar del Lazio con la sentenza del 23/10/2019 pubblicata il 28/01/2020, che imponeva a Wind Tre di farla giungere entro il 27/06/2020. Già l'aver omesso il diritto alla restituzione delle rate pagate e il non aver rispettato i termini temporali entro cui informare l'istante, lo rende inadempiente e inficia, da solo, la pretesa di imporre la data ultima del 30 settembre 2020 per la restituzione dl modem. Le appena ricordate contestazioni riguardante il modem sono state opposte all'operatore con la mia PEC di reclamo del 22/06/2022, in cui facevo anche richiesta di restituire il modem, della restituzione delle rate già pagate (78 €) e lo storno di quelle in sospeso (20 €). A tale PEC l'operatore non ha mai fornito alcuna risposta - infatti produce solo una presa in carico e cita una nota di credito a rimborso di spese di migrazione che non riguardano questa PEC. Per il ritardo all'invio dell'informativa prevista dal Tar del Lazio sopra dettagliata, richiedo 62,5 €, calcolati per 'analogia' ad una mancata risposta (ai sensi dell' art. 13 comma 7 AGCOM 347/187/CONS) secondo cui "per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità" L'operatore continua a pretendere a oggi, senza mai aver validamente risposto alle mie PEC di reclamo, il pagamento parziale della fattura W2122963372, avendo successivamente stornato unicamente i costi di migrazione – in origine figuranti nella fattura con l'aggiunta illegittima dell'iva. I 131,97

€ ancora pretesi, includono la voce "penale modem per recesso anticipato" di 79 €, palesemente non dovuta nel caso di migrazioni effettuate, come questa è, ai sensi ai sensi dell'art. 70, comma 4 del D.Lgs. 259/2003,

c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche nonché per la legge Bersani, legge n. 40 del 02/04/2007 (ragion per cui chiedo 100 € di indennizzo ai sensi Art. 1, comma 292, Legge n. 160 del 27 dicembre 2019). Il resto è 20 € per rate modem e 32,97 € per sim dati, essi pure non dovuti e correttamente contestati nelle PEC citate. Questo [REDACTED] 100 gb n. 3285959214 e relativo reclamo L'operatore afferma che tale utenza mobile abbia cominciato a fatturare alla disattivazione della linea fissa, in quanto contrattualmente previsto, e perciò ha fatturato dal 07 luglio - data di attivazione abbonamento - al 9 agosto 2021 - data di disattivazione sim - con specifica voce della fattura n. W2122963372, da me puntualmente contestata con PEC. Tuttavia, nel contratto con oggetto la Sim dati che l'operatore allega, non c'è evidenza di abbonamenti che si ingenerino alla disattivazione della linea fissa né dei relativi costi, 30 € al mese a traffico dimezzato (quando l'offerta Linea fissa, sim 100 gb inclusa, costava 22,90 € al mese). E faccio notare, come un abbonamento così congegnato e prezzato, sortisca un effetto analogo alle penali vietate dalla legge Bersani (legge n. 40 del 02 aprile 2007). Ma soprattutto che, dell'obbligo di firmare, obtorto collo, un secondo contratto specifico della sola sim - che altrimenti non veniva consegnata – venivo informato solo dopo la sottoscrizione dell'offerta linea fissa del 25/03/2018, quando, recandomi in negozio il 28/03/2018, ritiravo la sim. Tale obbligo non era riportato né nella Proposta di contratto della linea fissa né nel "Riepilogo delle condizioni generali" dello stesso. E questi due documenti, essendo gli unici forniti dall'operatore alla sottoscrizione dell'offerta di linea fissa, sono gli unici da considerare validi per quanto prevede la Delibera AGCOM 664/06/CONS, specificamente all'articolo 2, (che deriva dalla disciplina dei "contratti a distanza" art 50 e ss Cod. Consumo) art. 5 e soprattutto art. 6., da cui deriva il diritto dell'utente, a prescindere dalla forma contrattuale, di vedere riassunte dettagliatamente, e poi applicate, tutte le condizioni economiche in documenti scritti. Rimandi a documentazione diversa ed esterna sono stati qualificati come illegittimi anche dalla delibera dell'Antitrust Provv. 15299 Bollettino AGCOM del 12/2006 secondo cui "un consumatore, che abbia maturato la sua scelta sulla base di un messaggio pubblicitario, non necessariamente consulterà un'altra fonte informativa potendo, al contrario, decidere di aderire all'offerta sulla base delle informazioni parziali e fuorvianti riportate nel messaggio" Pertanto la sim dati era innegabilmente pubblicizzata nelle condizioni generali e proposta contrattualmente come parte integrante - e di valore non secondario - dell'offerta Linea fissa, che, senza sim dati gratuita, non avrei accettato. Le conseguenti pretese dell'operatore di addebitare qualsiasi costo originato da tale vulnus sono quindi illegittime. L'operatore, in risposta al mio reclamo del 10/07/2021 una PEC che recita: "Gentile PAOLO GUERRA, come da colloquio con il Servizio Clienti 159, relativo alla sua segnalazione n°1348352645 del 10/07/2021, le confermiamo che, avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta" Tale risposta, l'unica fornita, è carente dei requisiti richiesti dall'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, che stabilisce la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e che deve essere in forma scritta nei casi di

rigetto, per l'evidente fine di dare al reclamante un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco. Pertanto l'operatore non ha prodotto, né produce ora, valida giustificazione all'attivazione dell'abbonamento sulla sim dati gratuita che

quindi, non essendo da me mai richiesto né voluto è un servizio indesiderato indennizzabile. Quindi, oltre allo storno dei costi fatturati relativi alla sim dati n. [REDACTED] per 32,97 € e a 170 € di indennizzo per 34 giorni di attivazione di un servizio di abbonamento indesiderato, richiedo 300 € di indennizzo per mancata risposta. L'operatore, ventila l'ipotesi che i miei due "reclami (modem e sim) siano reiterati e riconducibili al medesimo disservizio", e quindi maturino un unico indennizzo per mancata risposta, ma non fornisce alcuna motivazione in cosa ritenga si correlino. Al riguardo ricordo che l'attivazione dell'abbonamento sim dati è avvenuta solo il giorno dopo la disattivazione della linea fissa del il 6 luglio 2021 e, come prima illustrato, la documentazione contrattuale in mio possesso non lo prevedesse. Quindi solo il 10 luglio 2021 ho potuto scrivere una PEC di reclamo contro l'attivazione, i costi derivanti e richiedere immediata disattivazione della sim. Ne consegue che, includere tale reclamo nella mia precedente PEC di reclamo per il modem, già al 22 giugno 2021 inviata, era materialmente impossibile. Da cui la pretesa di liquidare le due mancate risposte con un solo indennizzo appare pretestuosa essendo per di più, i disservizi 'restituzione modem' e 'abbonamento sim dati' chiaramente per nulla correlati o relazionati tra loro, e non trattabili unitamente anche solo per le mere ragioni temporali esposte.

L'utente, quindi, chiede:

- i. lo storno parziale della bolletta n. W2119833753 (parzialmente pagata con bonifico di € 6,44, di cui € 2,00= per la rata modem n. 38 e il rimanente per l'utilizzo rete fino al 06/07/2021, a fronte dell'ultimo giorno di fornitura Windtre datato il 05/07/2021 come da prima fattura Tim ricevuta;
- ii. lo storno totale della bolletta n. W2122963372 in quanto interamente composta da voci non dovute quali penale per passaggio ad altro operatore di 65 €, persino scorrettamente maggiorata di iva non dovuta; da 79 € di penale modem; da 20 € per 10 rate modem insolute; da 43,64 € + iva per abbonamento dati mobili attivato senza richiesta, oltre € 2,00=di imposta di bollo;
- iii. la restituzione dell'importo di € 78,00= quale rimborso di 39 rate modem su 48 (da € 2,00= ciascuna);
- iv. l'indennizzo di € 170,00= per 34 giorni di fornitura non richiesta di abbonamento [REDACTED] 3285959214 (dal 07/07/2021 al 09/08/2021 giorno di avvenuta disattivazione della sim);
- v. l'indennizzo di 300 € per mancata risposta alla mia pec del 22.06.2021;
- vi. l'indennizzo di 300 € per mancata risposta alla mia pec del 10.07.2021;
- vii. l'indennizzo di € 62,50= (€ 2,50/giorno) per la tardiva comunicazione al cliente di quanto imposto dalla sentenza del TAR Lazio del 23/10/2019 pubblicata il 28/01/2020, avvenuta solo con le comunicazioni indicate alla fattura n. W2019719770 pervenuta il 22/07/2020, ovvero 25 giorni oltre il limite ultimo di 150 giorni posto dalla sentenza del Tar a partire dalla sua pubblicazione;
- viii. il riconoscimento di € 100,00= per l'emissione di fattura palesemente errata e reiteratamente pretese il pagamento, quale illegittima condotta del gestore (Art. 1, comma 292, Legge n. 160 del 27 dicembre 2019);
- ix. il riconoscimento di € 100,00= per le spese di gestione della pratica.

## 2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, occorre richiamare l'attenzione del Giudicante sulle richieste avanzate da controparte con la presente procedura e di considerare quanto disposto nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS in materia di sinteticità degli atti; l'art.16 del Regolamento 353/19/CONS al comma 3 statuisce, infatti, che l'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica In data 18/06/2021 perveniva richiesta di recesso in quanto l'istante era intenzionato a migrare l'utenza n. [REDACTED] verso altro gestore. In data 22/06/2021 l'istante inviava pec con la quale chiedeva di non pagare i costi di cessazione ed i costi del modem. La convenuta quindi (per evitare la perdita della numerazione) attendeva l'espletamento della portabilità e l'emissione della relativa fattura al fine di effettuare verifiche ed eventuali storni. Inviava quindi mail di presa in carico. Il 23/06/2021 perveniva ordine di migrazione verso altro gestore che veniva espletato in data 06/07/2021 In data 12/08/2021 veniva emessa la fattura n. W2122963372 riportante tra le altre cose, i costi del modem e quelli di cessazione dell'utenza fissa. La convenuta provvedeva pertanto ad emettere nota di credito (all.2) a storno parziale di € 79,30 relativa ai costi di cessazione e ad inviare conferma dell'avvenuto storno a mezzo mail. Nelle more dell'emissione della fattura e precisamente in data 10/07/2021, l'istante [REDACTED] attivazione della sim n. 3285959214 in quanto la stessa era legata all'utenza fissa da una promozione [REDACTED] alla disattivazione del n. 0444928006, l'utenza mobile aveva iniziato a fatturare. La convenuta informava l'istante circa la presa in carico della disattivazione della sim de quo che come da condizioni contrattuali, veniva disattivata in data

09/08/2021. In riferimento alla contestazione della fatturazione della sim [REDACTED] inviava mail con la quale confermava all'istante che come da colloquio telefonico, il reclamo non poteva essere accolto. La sim infatti fatturava regolarmente come da condizioni contrattuali sottoscritte. Successivamente veniva emessa comunque la fattura n. W2126071830 di € -22,25 riportante la restituzione dei canoni 09/08/21 – 31/08/2021 relativi alla sim [REDACTED]. Tale fattura andava a compensare in parte la fattura n. W2122963372. L'insoluto ad oggi presente è di € 131,97=. Con la presente memoria, s'intende sottolineare che non appena l'utenza fissa è stata disattivata ed è stata emessa la fattura, la convenuta ha provveduto prontamente ad emettere nota di credito a storno parziale in riferimento ai costi di cessazione ed ha informato costantemente l'istante a mezzo mail sia della presa in carico sia dell'emissione della nota di credito. Relativamente ai costi del modem addebitati all'atto della disattivazione ovvero rate residue, si precisa che ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, in ottemperanza all'articolo 5, comma 1, lettera a) Wind Tre ha predisposto, per la clientela che ne ha diritto, la scelta tra continuare ad utilizzare la propria offerta con il modem fornito da Windtre oppure modificare l'offerta restituendo l'apparato, nello specifico per i clienti che in data antecedente al 3 settembre 2018 (o al 15 marzo 2019 per le sole offerte FTTH) avevano sottoscritto un'offerta di linea fissa che prevedeva la fornitura obbligatoria del modem a pagamento, ancora in corso di vigenza, avevano la facoltà di richiedere entro il 30 settembre 2020, la modifica dell'offerta, senza l'imputazione in fattura dei costi dovuti per il modem e dei servizi correlati forniti da WINDTRE, a condizione che il modem venisse restituito a WINDTRE a spese del cliente, come dimostrato dalla ricevuta di avvenuta spedizione da allegare alla richiesta stessa. Orbene, nel caso di specie l'istante non ha mai scelto altre offerte né si è mai premurato di restituire l'apparato fornito da Wind Tre né ha esibito, unitamente al formulario GU14, copia della ricevuta attestante la restituzione. Nessuna violazione può attribuirsi altresì a Wind Tre relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS. A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. Orbene l'istante a giugno 2021 inviava richiesta di recesso e storno costi di cessazione che potevano essere stornati solo all'emissione della fattura. La convenuta quindi diligentemente informava l'istante dapprima con mail di presa in carico e successivamente all'emissione della fattura, con mail di conferma storno. Con riferimento al reclamo di luglio, lo stesso non veniva accolto in quanto venuta meno la promozione che legava l'utenza mobile con l'utenza fissa (a causa della disattivazione di quest'ultima), l'utenza mobile fatturava regolarmente secondo condizioni di contratto sottoscritte. La convenuta pertanto informava l'istante sia con contatto telefonico che con mail come da schermate sopra riportate. Si ricorda altresì il secondo comma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi Delibera 347/18/CONS "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio". Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta e, nel merito, rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte parzialmente.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di storno parziale della fattura n. W2119833753 del 12.07.2021 si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui la stessa Windtre, nella propria memoria difensiva, dichiara che la migrazione della linea [REDACTED] verso altro gestore si espletava in data 06.07.2021 e pertanto, essendo addebitato, nella predetta fattura, l'importo di € 26,15 (IVA inclusa) per l'abbonamento internet (sulla predetta utenza) dal 01.07.2021 al 31.07.2021 (pari a € 0,84 al giorno), la somma così risultante pari a € 21,84= (€ 0,84 x 26) relativa al periodo di 26 giorni (tra il 06.07.2021 ed il 31.07.2021) – in cui, come detto, la predetta utenza era attestata sulla rete di un altro operatore – debba essere stornata.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di storno integrale della fattura n. W2122963372 del 12.08.2021, giova fare alcuna precisazioni sui singoli importi in essa addebitati: per quanto riguarda l'importo di € 79,00= relativo alla rata finale modem, si evidenzia che il predetto importo è già stato oggetto di storno da parte del gestore, con nota di credito n. 913457501 del 07.09.2021 in atti; per quanto riguarda l'importo di € 65,00= per costo di attività cessazione servizio si evidenzia che lo stesso non è dovuto in quanto nella fattura n. W2116731728 del 12.06.2021 viene espressamente previsto che qualora il cliente decida di

migrare verso altro gestore entro il 31.07.2021 (l'utente migra il 05.07.2021) non verranno addebitati né penali né costi di disattivazione;

per quanto riguarda l'importo di € 43,63= addebitato quale costo di abbonamento sul n. [REDACTED] si precisa che quota parte - € 22,25 – sia già stata stornata da Windtre con la fattura n. W2126071830 come per altro si evince dall'estratto conto riportato dal gestore nella propria memoria difensiva, mentre il restante importo di € 21,38 (€ 43,63 - € 22,25) dovrà essere stornato in quanto non vi è, in atti, alcun corredo documentale atto a sostenere che la migrazione della linea fissa, alla quale la sim [REDACTED] era legata da una promozione, avrebbe inevitabilmente comportato che quella stessa sim avrebbe iniziato a fatturare; per quanto riguarda l'importo (complessivo) di € 20,00= relativo all'addebito di n. 10 rate modem (€ 2,00= ciascuna), non avendo l'utente prodotto in atti copia della ricevuta attestante la restituzione del modem, si ritiene che il predetto importo sia dovuto nella misura in cui soltanto l'avvenuta restituzione del modem avrebbe comportato il diritto a non vedersi addebitate le relative rate successive alla predetta restituzione come previsto dalla delibera Agcom n. 348/18/CONS e come comunicato da Windtre nella fattura n. W2019719770 del 12.07.2020; per quanto riguarda, infine, l'importo di € 2,00= addebitato a titolo di imposta di bollo, trattandosi di questione attinente esclusivamente a profili tributari, esula dalle specifiche competenza del Corecom ai sensi dell'art. 2, comma 3 dell' Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi.

Per quanto sopra precisato, Windtre con riferimento alla fattura n. W2122963372 del 12.08.2021, dovrà provvedere allo storno di € 65,00= e di € 21,38=, come sopra specificati, per una somma complessiva da stornare pari a € 86,38=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto la stessa disposizione normativo-regolamentare di cui alla delibera Agcom n. 348/18/CONS. non prevede in alcun modo il rimborso delle rate addebitate antecedentemente all'eventuale restituzione del modem che, tra l'altro, nel caso specifico, l'utente non dimostra documentalmente di aver effettivamente restituito, e anche perché l'utilizzo di un servizio o apparato comporta, comunque, il pagamento del corrispettivo previsto.

Per quanto concerne la richiesta sub iv) si evidenzia che, come già precisato al punto sub ii), Windtre non ha prodotto in atti alcun corredo documentale atto a sostenere che la migrazione della linea fissa, alla quale [REDACTED] 85959214 era legata da una promozione, avrebbe inevitabilmente comportato che quella stessa sim avrebbe iniziato a fatturare, così come, del resto, tale circostanza non si riesce a desumere nemmeno dalla Proposta di Contratto e dal Riepilogo delle Condizioni generali allegati in atti da parte ricorrente.

Ricorrono, pertanto, i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti di cui al combinato disposto dell'art. 9, comma 2 e dell'art. 13, comma 1 ("nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") del Regolamento indennizzi che comporta il riconoscimento di un indennizzo così determinato: € 2.50/prodi e x 33 giorni (dalla data del reclamo del 10.07.2021 al 09.08.2021 data di disattivazione della sim) per una somma pari a € 82,50=.

Per quanto riguarda le richieste sub v) e sub vi), che possono essere trattate congiuntamente, non si ritiene condivisibile quanto dichiarato da Windtre nelle propria memoria difensiva e cioè che i due reclami, rispettivamente del 22.06.2021 e del 10.07.2021, debbano essere considerati in maniera unitaria in quanto riconducibili al medesimo disservizio, poichè il reclamo del 22.06.2021 si riferisce, nello specifico, all'addebito delle rate del modem, mentre il reclamo del 10.07.2021 riguarda la trasformazione in abbonamento da € 30,00 [REDACTED] im dati 3285959214.

Giova evidenziare, altresì, che Windtre non ha prodotto in atti alcun documento che attesti l'effettivo riscontro ai predetti reclami, limitandosi a riportare, invece, due semplici screen-shot di una propria schermata gestionale che come tale, si ritiene sprovvista di qualsivoglia valenza probatoria, anche alla luce del fatto che entrambe le risposte fornite dal gestore e riportate nei predetti screen-shot risultano quanto meno laconiche e non satisfattive, in palese contrasto con il principio sancito dall'art. 8, comma 4 dell'allegato A, delibera Agcom n. 179/03/CSP il quale prevede espressamente che: "L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arreca. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti."

Per quanto sopra precisato, si ritiene, pertanto, che ricorrono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300 per ciascun reclamo, per un importo complessivo così risultante di

€ 600,00= In relazione alla richiesta sub vii) si ritiene non possa essere accolta, in quanto non integra, nemmeno per analogia, alcuna delle fattispecie di indennizzo previste e tipizzate dal Regolamento indennizzi.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto alla luce di un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR), a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

Per quanto concerne la richiesta sub ix) si ritiene congruo riconoscere un importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di Windtre s.p.a. 1. All'istante di cui al punto precedente Windtre è tenuta:
  - a) a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 600,00= a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami del 22.06.2021 e del 10.07.2021;
  - b) a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 82,50= a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti;
  - c) a stornare l'importo di € 86,38= dalla fattura n. W2122963372 del 12.07.2021;
  - d) a stornare l'importo di € 21,84= dalla fattura n. W2119833753 del 12.07.2021;
  - e) a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.
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.

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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco

