

DELIBERA N° 74 del 27 aprile 2016

**Oggetto: Definizione della controversia tra XXX E XXX /WIND
TELECOMUNICAZIONI XXX**

L'anno 2016 il giorno 27 del mese di aprile presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

		Presenti	Assenti
Pietro Colonnella	Presidente	X	
Francesco Capozza	Vice Presidente		X
Domenico Campogiani	Componente	X	
Vittorio Vecchini	Componente	X	
Dante Merlonghi	Componente		X
Laura Tosti Guerra	Componente	X	

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata unanimità dei presenti

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX E XXX/WIND TELECOMUNICAZIONI XXX
GU14 n. 80/2014**

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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’ “*Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19 giugno 2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 4436 del 20 dicembre 2013 con cui gli utenti XXX e XXX chiedevano l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di

comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota prot. n. 2694 del 17 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 luglio 2014;

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

ESAMINATO il relativo verbale di udienza di definizione chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento dott.ssa Sabrina Strazzi;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Gli istanti hanno lamentato il mancato trasloco richiesto in relazione alla linea fissa 0541 – 951XXX, intestata al Sig. XXX, l'erronea attivazione della nuova utenza n. 0541 – 414XXX, intestata al Sig. XXX e la mancata lavorazione del recesso, chiedendo tutti i relativi indennizzi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, gli istanti, per mezzo del legale cui hanno conferito formale incarico, hanno dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di marzo 2012 la famiglia XXX veniva contattata da un'operatrice della Wind che proponeva nuove tariffe telefoniche a cui il Sig. XXX X (figlio del Sig. XXX) rispondeva dichiarandosi interessato all'offerta relativamente all'utenza familiare n. 0541/951XX, a condizione di poter trasferire la stessa utenza dal numero civico 28 di via Francesca da Rimini alla nuova residenza di via Francesca da Rimini n. 32;
- b. l'operatrice alla quale veniva richiesto il semplice trasferimento dell'utenza telefonica chiedeva al Sig. XXX di poter registrare la telefonata per dar corso alla suddetta richiesta, in quanto, secondo il normale *iter* procedurale, per il trasferimento della linea telefonica era necessario attivare temporaneamente un numero telefonico provvisorio al quale, in un secondo momento, sarebbe subentrato il vecchio numero;

- c. la famiglia XXXi, alcuni mesi dopo, veniva contattata da un tecnico della Wind il quale, effettuato il sopralluogo, asseriva che per poter trasferire la linea da un civico all'altro era necessario effettuare alcuni lavori per la posa in opera di un nuovo cavo (scavo del pozzetto in cemento, tubazione e palo);
- d. il padre del Sig XXX, pertanto, eseguiva i suddetti lavori ma, con grande stupore, invece del trasferimento dell'utenza, si vedeva recapitare fatture doppie, relative a due numerazioni: una, intestata al Sig.XXX, per la numerazione 0541-951XXX, in via Francesca da Rimini n. 28 e l'altra, intestata al Sig. Emanuele Leardini, per la numerazione 0541 – 414XXX, in via Francesca da Rimini n. 32;
- e. il Sig. XXX, inizialmente, ha pagato le fatture emesse per entrambe le numerazioni, pur non avendo mai utilizzato l'utenza che doveva essere provvisoria (0541 – 414XXX) poi, dopo numerose telefonate al *call center* per risolvere la questione, ha deciso di inviare alla Wind formale comunicazione di reclamo e contestuale recesso dal contratto relativo all'utenza provvisoria (raccomandata del 28.03.2012);
- f. seguivano seconda comunicazione di recesso in data 29.06.2012 e successivo reclamo del 18.02.2013, tutti rimasti privi di riscontro da parte dell'operatore Wind fino alla data del 19.03.2013;
- g. in risposta alla comunicazione del 19.03.2013, i Sig.ri XXX ed XXX richiedevano il rimborso delle fatture indebitamente pagate oltre agli indennizzi automatici come da delibera AGCOM 73/11/CONS;
- h. in data 27.07.2013 gli utenti hanno avviato la procedura davanti al Corecom Marche che, all'udienza del 7 ottobre 2013, redigeva verbale di mancata conciliazione non sussistendo i presupposti per il raggiungimento di un accordo con l'operatore Wind.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso delle fatture indebitamente pagate per l'attivazione del nuovo numero provvisorio (fattura n. 8806726XXX di euro 102,93; fattura n. 8810401XXX di euro 61,84);
- ii. l'indennizzo di euro 5.400,00 (7,5 x 720 gg.) *ex art.* 3 del. AGCOM per ritardo nel trasloco della linea fissa 0541 - 951XXX;
- iii. l'indennizzo di euro 3.600,00 (5,0 X 720 gg.) *ex art.* 8 del. AGCOM per attivazione servizio non richiesto (attivazione linea provvisoria 0541 - 414XXX);

- iv. l'indennizzo di euro 2.430,00 (7,5 X 324 gg.) *ex art.* 3 del. AGCOM per ritardata elaborazione del recesso del 29.03.2012;
- v. l'indennizzo di euro 1.747,50 (7,5 X 233 gg.) *ex art.* 3 del AGCOM per ritardata elaborazione del recesso del 29.06.2012.

2. La posizione dell'operatore

Wind con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione perché del tutto infondata in fatto ed in diritto.

Innanzitutto, Wind rappresentava, a difesa del suo operato, una breve ricostruzione della vicenda contrattuale depositando agli atti la schermata inerente le “*Interazioni Storicizzate*” con il cliente, nonché la registrazione telefonica dell'attivazione della nuova linea:

- a. in data 28.01.2012 il Sig. XXX attivava una nuova linea con numerazione 0541 – 414XXX;
- b. in data 28.03.2012, il cliente contestava l'attivazione della nuova linea e comunicava che avrebbe inoltrato regolare disdetta; seguiva reclamo telefonico del 07.05.2012 a cui la Wind forniva riscontro con comunicazione del 06.06.2012;
- c. il 22.06.2012 il cliente contattava nuovamente il *call center* comunicando che avrebbe chiesto la disdetta e in data 28.08.2012 l'utente comunicava di aver inoltrato disdetta in data 29.06.2012;
- d. l'operatrice rispondeva nell'ultimo contatto telefonico di non aver mai ricevuto alcuna lettera di disdetta ed invitava l'utente ad inoltrarla nuovamente così da procedere alla disattivazione dell'utenza e allo storno delle fatture a decorrere dal 04.08.2012 (ovvero entro i 30 gg. previsti da contratto); peraltro, *medio tempore*, nessuna disdetta perveniva all'operatore;
- e. il 18.04.2013 perveniva altro reclamo con il quale il cliente contestava l'addebito delle fatture nn. 886726XXX e 8810401XXX, riservandosi di decidere se richiedere il trasloco dell'utenza di cui alla diversa numerazione 0541 – 951XXX al ricevimento degli indennizzi richiesti con il reclamo;
- f. il 30.04.2014 Wind inviava comunicazione in favore dell'utente per il riconoscimento dello storno totale delle fatture emesse sulla nuova numerazione, che non veniva accettato dall'utente, mentre il 7.10.2013 si esperiva il tentativo di conciliazione, nel corso del quale le parti non addivenivano ad alcun accordo.

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.

Preliminarmente, in punto di fatto, considerata la diversa ricostruzione prospettata dalle parti, anche con riferimenti temporali diversi, corre l'obbligo evidenziare che l'operatore Wind, a sostegno della sua tesi difensiva, si è riportato alle risultanze provenienti dalla c.d. "*schermata contatti con il cliente*" come se queste fossero sufficienti ad attestare la veridicità dei fatti ivi rappresentati.

In verità, costante giurisprudenza dell'AGCOM e dei Corecom, ha più volte evidenziato che "*tali documenti, per forma e contenuti, non possono assurgere ad idonei elementi probatori in quanto i dati in essi inseriti non sono certi, ma modificabili*" (cfr. , per tutte, Delibera 261/11/CONS).

In altri termini, il suddetto documento è stato formato e prodotto dalla parte che intende avvalersene a proprio favore e, pertanto, laddove lo stesso viene espressamente contestato, come nel caso in esame, non gode di alcun valore privilegiato e perde efficacia probatoria.

Ciò posto, le risultanze istruttorie da tenere in considerazione nel presente procedimento e prodotte dall'operatore Wind sono: 1) la registrazione telefonica per l'attivazione della linea numero 0541 – 414XXX; 2) la memoria ex art. 14 delibera n. 173/07/CONS; 3) la risposta al reclamo del 06.06.2012; 4) la risposta al reclamo del 18.04.2013 e a quello del 30.04.2013.

Invece, le risultanze istruttorie acquisite al presente procedimento e prodotte dagli utenti sono: 1) la proposta di contratto inviata da Wind al Sig. XXX relativa all'offerta telefonica "*TuttoIncluso*" per l'attivazione del numero 0541-414XXX; 2) il sollecito di pagamento per le fatture emesse e non pagate; 3) tutti i reclami e le comunicazioni di recesso; 4) la documentazione fotografica dei lavori espletati per la posa in opera di nuovo cavo.

Nel merito, in relazione alla richiesta *sub i)*, di rimborso delle fatture indebitamente pagate per l'attivazione del nuovo numero provvisorio (fattura n. 8806726XXX di euro 102,93; fattura n. 8810401XXX di euro 61,84), si rileva che dall'istruttoria compiuta risulta attivata dall'operatore Wind una nuova numerazione a nome XXX mediante adesione telefonica. L'operatore ha fornito la registrazione vocale con la quale è stato stipulato il contratto tra l'utente e la Wind da cui risulta l'attivazione della promozione "*TuttoIncluso*". Successivamente, come ammesso dagli utenti e come depositato agli atti, i Sig.ri XXX ricevevano a mezzo posta il contratto relativo all'attivazione della linea in questione ed avvedendosi che nella documentazione non si faceva riferimento alla richiesta di trasloco, non procedevano alla sottoscrizione dello stesso ed al suo inoltro all'operatore.

Pertanto, secondo la disciplina dettata per i c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla delibera n. 664/06/CONS, con riferimento ai contratti per la somministrazione dei servizi di

comunicazione elettronica, nel caso in esame il contratto, identificato dal codice cliente n. P 1008769XXX, deve dichiararsi non validamente concluso con conseguente annullamento e rimborso delle fatture emesse dall'operatore Wind e pagate dall'utente.

Assume rilievo, in particolare nella fattispecie in esame, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 della delibera n. 664/06/CONS che stabiliscono, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero da altro documento contrattuale (..), con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulato ed il consenso informato dell'utente *“possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente”* ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma 1, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni all'art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.). In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*; ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, *“al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto”* (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di potersi ripensare. Infatti, solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia corrispondente ovvero sia conveniente rispetto a quella prospettata per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento.

Nei termini di cui sopra si sono già espressi sia il Corecom Lazio (Delibera n. 63/12 e Delibera n. 85/12), che il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e il Corecom Emilia-Romagna (Delibera n. 33/15 e Delibera n.34/15).

Nel caso di specie, inoltre, gli istanti hanno regolarmente comunicato all'operatore la loro ferma e chiara intenzione di non voler aderire all'offerta commerciale inviata poiché trattavasi di allaccio di nuova linea e non di trasloco della vecchia numerazione 0541 – 951XXX.

Ne consegue che, ai sensi dell'art. 1418 c.c. il contratto di abbonamento in questione, difettando di uno dei requisiti essenziali di cui all'art. 1325 c.c., è nullo e come tale, improduttivo di effetti, con conseguente diritto degli utenti allo storno delle fatture illegittimamente emesse.

Alla luce delle circostanze di fatto e di diritto sopra richiamate deve, invece, ritenersi non accoglibile la richiesta *sub ii)* di indennizzo di euro 5.400,00 (7,5 x 720 gg.) *ex art. 3* del. AGCOM per ritardo nel trasloco della linea fissa 0541 – 951XXX.

Nel caso in esame gli utenti dichiarano di aver richiesto il semplice trasferimento dell'utenza telefonica numero 0541 – 951XXX dal civico n. 28 al civico 32 di Via Francesca da Rimini e che l'operatrice telefonica avrebbe riferito che per dar corso a tale procedura era necessario attivare un numero telefonico provvisorio al quale, in un secondo momento, sarebbe subentrato il “vecchio” numero. Secondo quanto sostenuto dagli utenti, inoltre, alcuni mesi dopo sarebbero stati contattati da un tecnico della Wind, il quale, effettuato un sopralluogo, asseriva che per poter trasferire la linea, era necessario effettuare alcuni lavori per la posa in opera di un cavo che venivano svolti dagli utenti stessi come dalle foto allegate alla memoria difensiva in atti.

In realtà dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento non risulta alcuna prova che la richiesta di trasloco della numerazione 051 – 951XXX si stata effettivamente inoltrata da parte dell'intestatario dell'utenza Sig. XXX.

Nella registrazione depositata agli atti si evince chiaramente che l'utente acconsentiva liberamente all'attivazione della nuova linea e non viene fatto alcun cenno alla richiesta di trasloco. Circa il sopralluogo del tecnico della Wind non risulta alcuna prova di quando è stato effettuato e da chi è stato effettuato. Anzi gli stessi utenti affermano che il tecnico *“purtroppo, non lasciava agli istanti i propri recapiti né le proprie generalità”* ed affermano altresì che lo stesso operatore del *call center* contattato dagli utenti per avere informazioni sul trasloco, riferiva loro che dal sistema informatico non risultava alcuna richiesta in questo senso. La proposta di contratto inviata dalla Wind, successivamente alla stipula telefonica, fa riferimento all'offerta telefonica *“Tutto Incluso”*, ma nulla riporta circa il trasloco. A ciò si aggiunga il fatto che gli istanti con il reclamo del 18.04.2013 si sono riservati espressamente *“di decidere se richiedere il trasloco dell'utenza di cui alla numerazione 0541 – 951XXX, al ricevimento degli indennizzi richiesti per l'attivazione di una nuova numerazione”*.

Ne consegue che, alcun indennizzo è dovuto in relazione al mancato trasloco dell'utenza, conformemente alla delibera 73/11/CONS.

Viceversa, deve trovare accoglimento la richiesta *sub iii)* di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (attivazione linea provvisoria 0541 – 414XXX).

Come sopra ampiamente argomentato e provato, i Sig.ri XXX ricevevano a mezzo posta il contratto relativo all'attivazione della linea fissa n. 0541 – 414XXX, ma avvedendosi che nella documentazione non si faceva riferimento alla richiesta di trasloco dell'utenza originaria, non solo non rispedivano indietro il contratto debitamente firmato, ma reclamavano il mancato trasloco della linea originaria n.0541-951XXX, contestavano l'attivazione della nuova linea chiedendone anche la sua cessazione, poi disattivata dal gestore in data 19 marzo 2013.

Per giurisprudenza ormai consolidata, qualora risulti provato, come nel caso in esame, che il gestore ha attivato un servizio non richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio (Agcom Delibera n. 121/12/CIR). L'indennizzo dovuto sarà computato ai sensi dell'art. 8, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, moltiplicando l'indice di euro 5,00 per il periodo di illegittima attivazione, che andrà calcolato dal 28 gennaio 2012 (data di attivazione telefonica) al 19 marzo 2013 (data di disattivazione della numerazione non richiesta operata dal gestore) per un totale di 416 giorni.

Pertanto, alla luce dei parametri sopra esposti, la Società sarà tenuta a liquidare in favore degli utenti la somma di euro 2.080,00 (*duemilaottanta/00*) per illegittima attivazione di servizio non richiesto.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo di euro 2.430,00 (7,5 X 324 gg.) ex art. 3 del. AGCOM per ritardata elaborazione del recesso del 29.03.2012, nonché quella di euro 1.747,50 (7,5 X 233 gg.) ex art. 3 del AGCOM per ritardata elaborazione del recesso del 29.06.2012, si evidenzia che ai sensi dell'art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai sensi dell'art. 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori telefonici...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto.. senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

Con specifico riferimento al caso in esame l'operatore Wind afferma di non aver mai ricevuto regolare disdetta né in data 29.03.2012 né in data 29.06.2012.

A fronte di tale contestazione la difesa dei Sig.ri XXX ha fornito riscontro circa la data di ricevimento di entrambe le comunicazioni depositando agli atti la ricevuta di ritorno della disdetta del 29.03.2012, che attesta la effettiva ricezione della stessa da parte dell'operatore nell'aprile 2012 (il giorno non risulta perfettamente leggibile dalla fotocopia prodotta), sia la ricevuta di ritorno della disdetta inviata il 29.06.2012, che attesta la effettiva ricezione da parte dell'operatore il 04.07.2012.

Di conseguenza il contratto attivato avrebbe dovuto essere chiuso entro massimo la fine di maggio 2012 (trentesimo giorno successivo rispetto all'ultimo giorno del mese di aprile), con la conseguenza che il recesso, in quanto correttamente comunicato dall'utente, è divenuto efficace dall'inizio di giugno 2012.

Con riguardo al termine fino al quale computare il ritardo (*dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo), va considerato che esso deve essere individuato nella data del 19 marzo 2013 (data di effettiva cessazione della numerazione non richiesta) come confermato dalla comunicazione Wind recante pari data ed inviata alla Federconsumatori a mezzo mail. Ne deriva che il ritardo con cui è stato chiuso il contratto che ha attivato la nuova linea con numerazione 0541 – 414XXX è pari al

periodo che intercorre tra il 1 giugno 2012 e il 19 marzo 2013, ed è dunque di 292 giorni.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo riconoscibile all'utente relativamente alla ritardata gestione del recesso, occorre evidenziare che il caso in esame non è espressamente disciplinato dalla delibera n. 73/11/CONS, per cui occorre rifarsi all'art. 12, comma 3, della medesima secondo cui *“per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento..”*.

Il caso di specie va ricondotto, per analogia, nell'ambito della fattispecie di cui all'art. 8, che disciplina il caso dell'attivazione di servizi in capo all'utente contrariamente alla sua volontà, prevedendo un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. A tale fattispecie è infatti riconducibile il caso della ritardata lavorazione del recesso, laddove tale ipotesi, nel caso che ci occupa, ha fatto sì che l'utente sia rimasto cliente Wind per la nuova numerazione contro la propria volontà. Pertanto, si deve riconoscere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso.

Alla luce delle predette argomentazioni appare equo e proporzionale al disagio complessivamente subito dall'utente riconoscere un indennizzo, per la ritardata elaborazione del recesso, pari ad euro 1.460,00 (millequattrocentosessanta/00), ottenuto moltiplicando l'indennizzo di euro 5,00 (come sopra individuato) per il numero di 258 giorni di ritardo nella lavorazione del recesso, dovendosi prescindere dal tetto massimo (euro 100,00) fissato dall'operatore nella propria Carta dei servizi.

Per quanto sopra esposto, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda dei Sig.ri XXX ed XXX, sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del Commissario Vittorio Vecchini

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza dei Signori XXX ed XXX, nei confronti della società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX, nei termini di seguito precisati:

1. La società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX è tenuta a corrispondere agli utenti, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

a) euro 102,93 (*centodue/93*) a titolo di rimborso delle somme non dovute relativamente alla fattura n. 8806726XXX; euro 61,84 (*sessantuno/84*) a titolo di rimborso delle somme non dovute relativamente alla fattura n. 8810401XXX, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data del pagamento delle stesse;

b) euro 2.080,00 (*duemilaottanta/00*) per l'attivazione di servizio non richiesto, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

c) euro 1.460,00 (*millequattrocentosessanta/00*), per la ritardata elaborazione del recesso, oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

d) euro 100,00 (*cento/00*), a titolo di rimborso di spese di procedura.

2. La società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

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

5. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Ancona, 27 aprile 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

il dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n.12 pagine.

Il segretario
Angela Ruocco