

## **DELIBERA N. 119/2023/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/232066/2020)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 28 settembre 2023;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0027301 del 21/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte istante, titolare di un contratto di cui al codice cliente n. 1.1142xxxx, in relazione all'utenza fissa n. 055 389xxxx ed all'utenza mobile n. 388 191xxxx, ha contestato all'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, per l'utenza mobile n. 388 191xxxx, l'indebita emissione di fatture a seguito del tardivo recesso contrattuale delle utenze n. 055 389xxxx e n. 388 191xxxx, l'addebito delle spese di cessazione del contratto, la sospensione dell'utenza n. 055 389xxxx, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“nel novembre 2017” accettava una proposta di Wind per l’attivazione di una “nuova numerazione fissa con fibra gratuita e [di una] sim con 30 Giga gratuita, pagando solo [le] chiamate effettuate”;*
- *che in fattura veniva “addebitato il costo della sim (...) più volte contestato al negozio che [aveva] prome[esso] rimborsi [all’utente]”;*
- *di avere ricevuto un sollecito per il pagamento della fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019 di euro 307,28 peraltro mai ricevuta e per il pagamento della fattura successiva n. W190650xxxx del 20/04/2019 di euro 101,60;*
- *di avere richiesto a Wind Tre “copia della fattura [n. W190308xxxx] di [euro] 307,28 del 20.02.2019”;*
- *di avere “immediatamente (...) contesta[to] al servizio clienti e al negozio le fatture (...) ven[endo] riconosciuto da parte di Wind un errore”;*
- *di avere inviato via Pec in data 7 marzo 2019, un reclamo all’operatore avente ad oggetto la contestazione dell’addebito per il “numero 388 191xxxx che doveva essere gratuito (...), fin da principio, [di] 10 euro al mese” contenente, altresì una richiesta di rateizzazione degli importi addebitati nella fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019, che parte istante avrebbe “dovuto pagare in un’unica soluzione [per] oltre 300 euro”;*
- *di avere inviato a Wind Tre, in data 12 giugno 2019, tramite l’associazione di riferimento, un ulteriore reclamo, avente sostanzialmente ad oggetto, in relazione all’utenza mobile n. 388*

191xxx la contestazione dell' "addebit[o] di costi non conformi rispetto al contratto pattuito" in quanto "la sim doveva essere gratuita";

- di avere quindi richiesto all'operatore, nel medesimo reclamo 12 giugno 2019, "la cessazione secca dell'utenza fissa [n. 055 389xxxx] e [dell'utenza] mobile [n. 388 191xxxx], per giusta causa, senza costi, con storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione ed indennizzi da definirsi";
- infine, "in costanza di contestazione ven[iva] distaccata l'utenza [n. 055 389xxxx]".

In data 22 ottobre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione paritetica tra l'operatore Wind Tre e l'Associazione di riferimento, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la "risoluzione contrattuale senza costi- con cessazione secca di tutte le utenze [fissa n. 055 389xxxx e mobile n. 388 191xxxx]";
- ii) lo "storno integrale della morosità fino a conclusion[e] del ciclo di fatturazione;
- iii) il "ritiro pratica del recupero del cr[e]dito a cura e spese del gestore";
- iv) un "indennizzo per i disagi [subiti]";
- v) un indennizzo per la "mancata chiusura del contratto (...)";
- vi) un indennizzo per l' "addebito di canoni non fatturati in precedenza";
- vii) un indennizzo per "mancata risposta ai reclami";
- viii) un indennizzo per la "copertura [delle] spese di procedura".

## 2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 9 marzo 2020 la propria memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto come di seguito esposto.

Preliminarmente, l'operatore ha eccepito "l'inammissibilità della richiesta di risarcimento per i disagi patiti", in quanto ai sensi del vigente regolamento, detta richiesta esula dalla competenza del Corecom.

Quindi, nel merito, l'operatore ha dedotto che:

"in data 18 novembre 2017 veniva attivata la sim con numerazione 388191xxxx con kit Web Cube (Allegato 1) [mentre] in data 22 gennaio 2018 veniva attivato il contratto di rete fissa relativo alla num. 055389xxxx, abbinato al terminale H&L Google Chromecast (Allegato 2)";

"in data 20 febbraio 2019 veniva emesso il conto telefonico num. W190308xxxx [di euro 307,28] comprensivo del canone della rete fissa dal 22 gennaio 2018 al 08 febbraio 2019, poiché non addebitato nelle fatture pregresse (Allegato 3) [e che] l'istante provvedeva al pagamento parziale della fattura";

"in data 07 marzo 2019 perveniva segnalazione che non veniva accolta, inviando riscontro all'utente",

"in data 20 aprile 2019 veniva emesso il conto telefonico num. W190650xxxx [di euro 101,60], che rimaneva insoluto (Allegato 4) [specificando inoltre che] l'istante non provvedeva al pagamento

*anche dei conti telefonici num. W190981xxxx [del 20/06/2019 di euro 89,29] (Allegato 5) e W191311xxxx [del 20/08/2019 di euro 86,77] (Allegato 6)”.*

*Wind Tre ha poi precisato, in memoria, che “in data 14 maggio 2019, dopo svariate comunicazioni all’utente, il contratto veniva sospeso per la presenza di insoluti [e che] in data 27 agosto 2019 venivano cessati il contratto di rete fissa [per l’utenza n. 055 389xxxx] e la sim 388191xxxx per la presenza di insoluti” e che “in data 12 giugno 2019 veniva inviato reclamo tramite associazione dei consumatori, che non veniva accolto”.*

*L’operatore ha specificato, in memoria, che “in data 20 ottobre 2019 veniva emesso il conto telefonico num. W191634xxxx [di complessivi 199,96 euro], comprensivo dell’addebito del costo per attività di cessazione della rete fissa di euro 65,00, della rata finale del kit Web Cube di euro 70,00 e della rata finale del terminale H&L Google Chromecast di euro 34,90 (Allegato 7)”.*

*“Nel merito”, l’operatore ha dedotto che “l’utente ha attivato con Wind Tre la linea telefonica 055389xxxx, ma per un disallineamento sistemico dal 22 gennaio 2018 – data di attivazione - al 08 dicembre 2018 il relativo canone non è stato addebitato. La fattura num. W190308xxxx [del 20/02/2019] di [euro] 307,28] presenta[va] dunque gli addebiti del canone della rete fissa del bimestre in corso e i canoni dei bimestri precedenti, nonché i canoni della sim dati fatturati così come previsto dalla proposta e dalle relative condizioni di contratto, regolarmente sottoscritte dall’utente (Allegati 8 - 9)”.*

*Sul punto Wind Tre ha sottolineato che “nelle fatture precedenti l’utente aveva infatti ricevuto esclusivamente gli addebiti dei canoni della sim e nessun canone risultava invece addebitato per la rete fissa. Non si tratta dunque di una duplicazione di costi relativi a canoni già fatturati in precedenza, ma di canoni mai addebitati che per un disallineamento sistemico non sono stati fatturati nel bimestre di competenza”.*

*Nella propria memoria difensiva, Wind Tre ha di conseguenza dedotto che “trattandosi di canoni non antecedenti i 5 anni dalla data di emissione della fattura e relativi ad un servizio regolarmente erogato dalla convenuta, si conferma dunque la legittimità degli addebiti presenti nella fattura num. W190308xxxx [del 20/02/2019] di [euro] 307,28], così come sono legittimi gli addebiti presenti nelle fatture successivamente emesse”.*

*L’operatore ha, poi, dichiarato che “l’utente presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 942,81, comprensivo anche della rata finale di un terminale Samsung Galaxy J5, attivato in data 10 marzo 2018 e cessato in data 25 giugno 2019 prima della naturale scadenza contrattuale (Allegato 10)”.*

*Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, l’operatore ha richiamato quanto disposto dal vigente regolamento a mente del quale possono essere riconosciute solo le “spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”.*

*Infine, Wind Tre ha concluso per il rigetto dell’istanza.*

### **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, con riferimento alla domanda sub i) volta ad ottenere la “risoluzione contrattuale senza costi- con cessazione secca di tutte le utenze [fissa n. 055 389xxxx e mobile n. 388 191xxxx]”,*

occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che, Wind Tre ha dichiarato in memoria che “*in data 27 agosto 2019 venivano cessati il contratto di rete fissa [per l'utenza n. 055 389xxxx] e la sim 388191xxxx per la presenza di insoluti*”, come peraltro confermato anche dall'emissione della fattura di chiusura n. W191634xxxx del 20 ottobre 2019, allegata agli atti che, tra l'altro, fa riferimento alla voce relativa al costo di cessazione del servizio.

Con riferimento alla correlata domanda *sub v)* volta ad ottenere un indennizzo per la “*mancata chiusura del contratto (...)*” giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non la contempla tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute a seguito della mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Con riferimento, inoltre, alla domanda *sub iv)* recante la richiesta di un “*indennizzo per i disagi [subiti]*” si osserva che, a prescindere dalla sua formulazione generica e imprecisa ed esclusa ogni pretesa avente contenuto anche, implicitamente, risarcitorio che, ai sensi dall'articolo 20, comma 5, del *Regolamento*, esula dalle competenze dell'Autorità, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, laddove sussistano i presupposti previsti dal *Regolamento*, avente funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

Tale domanda, alla luce della documentazione in atti, sarà, pertanto, valutata in tale sede quale richiesta di indennizzo per l'eventuale disagio subito, da parte istante, in relazione alla lamentata sospensione dell'utenza n. 055 389xxxx e all'attivazione di un profilo non richiesto.

Tutto ciò premesso giova delineare la *res controversa* così come rappresentata da parte istante, precisando le doglianze come segue:

- applicazione di condizioni difformi da quelle richieste con conseguente fatturazione di un profilo tariffario non richiesto per l'utenza mobile ritenuta dall'utente a titolo gratuito
- tardivo recesso contrattuale delle utenze n. 055 389xxxx e n. 388 191xxxx e contestazione delle spese di cessazione del contratto
- sospensione dell'utenza n. 055 389xxxx
- mancata risposta ai reclami.

Sull'applicazione di condizioni difformi da quelle richieste e profilo tariffario non richiesto sul numero n. 388 191xxxx

La parte istante ha lamentato l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, in relazione all'utenza mobile n. 388 191xxxx, con conseguente addebito di “*costi non conformi rispetto al contratto pattuito*” laddove il gestore telefonico ha dedotto di avere correttamente operato.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* rilette quale contestazione dell'illegittima applicazione di un profilo tariffario non richiesto, in relazione all'utenza mobile *de qua* con conseguente indebita emissione di fatture sono meritevoli di parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via generale si rileva 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 n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, la parte istante "*nel novembre 2017*" sottoscriveva, con riferimento all'utenza mobile n. 388 191xxxx, una proposta contrattuale di Wind tre avente ad oggetto una sim con 30 Giga gratuita, per la quale doveva essere previsto il pagamento solo delle chiamate effettuate. L'utente verificava, invece, che "*in fattura ven[iva] addebitato il costo della sim (...) più volte contestato al negozio che [aveva] prome[esso] rimborsi [all'utente]*".

Il primo reclamo tracciato ed allegato in istanza, avente ad oggetto tale specifica contestazione, è quello inviato via Pec al gestore telefonico in data 7 marzo 2019 mediante il quale parte istante lamentava l'illegittimo addebito di "*10 euro al mese*" per il "*numero 388 191xxxx che doveva essere gratuito (...), fin da principio*". Con riferimento alla tariffa contestata deve evidenziarsi che, contrariamente a quanto lamentato dall'istante, l'importo addebitato in fattura dal gestore era di euro 32,79 a bimestre (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 16,40 a bimestre iva esclusa, al netto degli sconti), come riportato ad es. nella fattura n. W181417xxxx del 20/08/2018 e nella fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019.

Agli atti del procedimento, sempre in relazione alla lamentata applicazione di un profilo tariffario non richiesto, risulta un ulteriore reclamo inviato in data 12 giugno 2019, tramite l'associazione di consumatori di riferimento, avente sostanzialmente ad oggetto, in relazione all'utenza mobile n. 388 191xxxx la contestazione dell' "*addebit[o] di costi non conformi rispetto al contratto pattuito*" in quanto "*la sim doveva essere gratuita*".

Di contro il gestore telefonico, secondo la propria ricostruzione della vicenda contrattuale, ha dedotto in memoria che "*in data 18 novembre 2017 veniva attivata la sim con numerazione 388191xxxx con kit Web Cube (Allegato 1) [e che] i canoni della sim dati [erano stati] fatturati così come previsto dalla proposta e dalle relative condizioni di contratto, regolarmente sottoscritte dall'utente (Allegati 8 - 9)*".

Dunque, venendo all'esame della proposta contrattuale allegata del gestore, in relazione all'utenza mobile n. 388 1918740, emerge che l'utente ha aderito "*in data 18 novembre 2017*", alla offerta dell'operatore per l'attivazione del piano telefonico denominato "*Wind Home Mobile*", con telefono incluso.

In detta documentazione non viene però riportato il costo del piano telefonico applicato, che nella fatturazione emessa risulterà poi essere di euro 32,79 a bimestre (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 16,40 a bimestre iva esclusa, al netto degli sconti), ma per il quale parte istante riteneva, fin dall'inizio, che dovesse essere dovuto per una "*sim con 30 Giga gratuita*", il pagamento "*solo [delle] chiamate effettuate*".

Al riguardo, giova richiamare l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*" nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In

particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale

Nel caso di specie, l'operatore medesimo, a fronte della contestazione di parte istante, non ha provato, con riferimento ai costi addebitati per l'utenza mobile n. 388 191xxxx, di avere reso all'istante una esauriva informativa circa l'offerta e le condizioni sottoscritte nonché di avere edotto l'utente in relazione al costo effettivo del piano tariffario applicato, non essendo sufficiente, a discolpa del gestore telefonico, un eventuale generico rimando alle condizioni generali di contratto.

Ciò detto, occorre in tale sede rilevare che parte istante a fronte della sottoscrizione della proposta contrattuale in data 18 novembre 2017 ha inviato al gestore telefonico il primo reclamo tracciato, allegato agli atti, avente ad oggetto la contestazione dei costi applicati in relazione all'utenza mobile n. 388 191xxxx, soltanto in data 7 marzo 2019, omettendo così di attivarsi per ottenere la risoluzione della problematica riscontrata in tempi celeri ed attendendo oltre 1 anno successivo all'inizio della fatturazione, da parte di Wind per l'utenza mobile *de qua*, dell'importo di euro 32,79 a bimestre (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 16,40 a bimestre iva esclusa, al netto degli sconti), per manifestare formalmente la propria doglianza.

Sussiste pertanto un periodo temporale molto esteso durante il quale l'utente, a fronte della fatturazione ricevuta dal gestore, assume tuttavia una condotta del tutto omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio.

Tale condotta non è conformata al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, secondo cui *“se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”*

L'utente, infatti, pur essendo nelle condizioni di avere tempestiva conoscenza degli addebiti di cui si duole, con la propria condotta ha contribuito al configurarsi del pregiudizio.

L'Autorità ha più volte espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi/rimborsi bisogna fare riferimento, tra le altre cose, all'applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. (Del. n. 23/17/CIR)

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Inoltre, agli atti del procedimento, risulta che parte istante, contestando tardivamente rispetto all'inizio della fatturazione degli importi dovuti all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, non abbia dichiarato il mancato utilizzo dell'utenza *de qua*.

Pertanto, si ritiene che, in applicazione dei principi sopra evidenziati in tema di concorso colposo, lo storno chiesto dall'utente debba essere riconosciuto per un lasso temporale inferiore da quello richiesto, ovvero anziché partire dalla sottoscrizione della proposta contrattuale del 18 novembre 2017, a far data dal primo reclamo tracciato del 7 marzo 2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Tutto quanto premesso, in riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)*, si dispone in capo all'operatore, la regolarizzazione della fatturazione con storno o rimborso in caso di avvenuto pagamento dell'addebito di euro 32,79 a bimestre (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 16,40 a bimestre iva esclusa, al netto degli sconti), dal 7 marzo 2019, data del primo reclamo tracciato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, a titolo di applicazione di un profilo tariffario non richiesto. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la doglianza inerente al profilo tariffario non richiesto non può essere accolta, in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Invero, a fronte dell'attivazione avvenuta in data 18 novembre 2017, il primo reclamo tracciato in atti è, come detto, del 7 marzo 2019.

Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale sono *“esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Sull'emissione di indebita fatturazione a seguito della ritardata lavorazione della disdetta dell'utenza fissa n. 055 389xxxx e dell'utenza mobile n. 388 191xxxx

La parte istante ha lamentato la tardiva lavorazione del recesso esercitato tramite reclamo n. 2xxxx del 12 giugno 2019 e la successiva indebita fatturazione laddove, di contro, l'operatore ha sostanzialmente dedotto la correttezza del proprio operato

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* rilette quale contestazione dell'illegittima emissione di fatture a seguito del recesso contrattuale sono fondate e meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, 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.

Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto che all' art. 15. 2 prevedono: *“Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dandone comunicazione scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. o PEC e preavviso di almeno 30 giorni”*.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie la parte istante, in data 12 giugno 2019, con reclamo n. 2xxxx, trasmesso per il tramite dell'Associazione di riferimento ed allegato in atti, ha comunicato al gestore la propria inequivoca volontà di disdire l'utenza fissa n. 055 389xxxx e l'utenza mobile n. 388 191xxxx, riferite al codice cliente n. 1.1142xxxx.

Nel sopra indicato reclamo l'Utente richiede infatti esplicitamente a Wind Tre *“la cessazione secca dell'utenza fissa [n. 055 389xxxx] e [dell'utenza] mobile [n. 388 191xxxx], per giusta causa, senza costi, con storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione ed indennizzi da definirsi”*.

A conferma dell'invio della richiesta di cessazione delle utenze *de quibus* è l'operatore stesso che, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che *“in data 12 giugno 2019 veniva inviato [da parte istante un] reclamo tramite associazione dei consumatori, che non veniva accolto”* senza, tuttavia, precisarne il contenuto.

Nel merito, in relazione all'avvenuta cessazione delle utenze n. 055 389xxxx e n. 388 191xxxx il gestore telefonico si è, invece, limitato a dichiarare in memoria che *“in data 27 agosto 2019 venivano cessati il contratto di rete fissa [per l'utenza n. 055 389xxxx] e la sim 388191xxxx per la*

presenza di insoluti” allegando, in memoria, a supporto di quanto affermato esclusivamente uno “screenshot” riepilogativo della asserita “*situazione amministrativa irregolare*” ma privo di qualsivoglia valore probatorio, in quanto estratto dal proprio sistema aziendale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell’esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dall’intero contratto è stata efficacemente trasmessa dall’istante all’operatore convenuto in data 12 giugno 2019.

Al riguardo appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 12 luglio 2019, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato in data 12 giugno 2019, come da documentazione in atti.

È da evidenziarsi che, risultando incontestato che l’utente abbia inviato tale recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente rispetto alla manifestazione di tale volontà di recedere dal contratto e che prosegua ad emettere fatture indebitamente. Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l’operatore abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus*.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell’art. 8, del “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*” di cui all’Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale “[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub ii)* e *sub iii)* sotto il profilo dell’emissione della fatturazione dopo il recesso, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1.1142xxxx, in relazione all’utenza fissa n. 055 389xxxx ed all’utenza mobile n. 388 191xxxx, a far data dal 12 luglio 2019 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sull’addebito dei costi di cessazione del contratto

La parte istante ha contestato l’addebito dei costi di cessazione riportati nella fattura di chiusura n. W191634xxxx del 20 ottobre 2019, laddove l’operatore ne ha dedotto la corretta previsione in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* rilette quale contestazione dell’illegittimo addebito delle spese di cessazione del contratto non sono meritevoli di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, parte istante con il reclamo identificato con il n. 2xxxx, datato 12 giugno 2019, trasmesso al gestore, tramite l’Associazione di riferimento richiedeva, tra l’altro, al gestore

telefonico “*la cessazione secca dell’utenza fissa [n. 055 389xxxx] e [dell’utenza] mobile [n. 388 191xxxx], per giusta causa, senza costi*”.

Secondo quanto dichiarato dall’operatore in memoria “*in data 27 agosto 2019 venivano cessati il contratto di rete fissa [per l’utenza n. 055 389xxxx] e la sim 388191xxxx per la presenza di insoluti*” e che, di conseguenza, “*in data 20 ottobre 2019 veniva emesso il conto telefonico num. W191634xxxx [di complessivi 199,96 euro], comprensivo dell’addebito del costo per attività di cessazione della rete fissa di euro 65,00, (...) (Allegato 7)*”.

Sul punto occorre precisare che il costo di euro 65,00, spesa dovuta per la cessazione del contratto Wind Home Fibra presente sul sito di Wind Tre, costo che è stato comunicato all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell’istruttoria finalizzata all’accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e successive modifiche (consultabile al link <https://www.agcom.it/telefonia-fissa>).

Ne consegue che tale addebito risulta dovuto e, pertanto, la richiesta dell’istante non può essere accolta.

#### Sull’addebito “*di canoni non fatturati in precedenza*”

Parte istante ha lamentato l’addebito nella fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019, in un’unica soluzione, dei canoni di abbonamento per l’utenza fissa n. 055 389xxxx riferiti a bimestri precedenti la fattura *de qua*, richiedendo altresì un indennizzo per il disagio subito laddove l’operatore ha dedotto la loro legittimità.

La richiesta dell’istante *sub vi*), è meritevole di parziale accoglimento, nei limiti di seguito esposti

In via preliminare si evidenzia come, sulla base del vigente Regolamento sugli indennizzi, la domanda, di parte istante, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per il ricevimento in un’unica fattura dei canoni di abbonamento relativi ai mesi precedenti l’emissione della fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019 non possa essere, in tale sede, accolta, atteso che non si ravvisa, in tale doglianza, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile, oltre ad un eventuale riconoscimento della fatturazione indebita. Tantomeno si ritiene che, conformemente all’orientamento costantemente espresso dall’Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solamente la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (*ex multis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR e Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Ciò premesso, con riferimento all’utenza fissa n. 055 389xxxx, parte istante ha affermato di avere accettato “*nel novembre 2017*” una proposta di Wind Tre per l’attivazione di una nuova numerazione fissa con fibra con profilo denominato “Wind Home Fibra; detta circostanza risulta confermata dall’operatore che in memoria ha dedotto che “*in data 22 gennaio 2018 veniva attivato il contratto di rete fissa relativo alla num. 055389xxxx, abbinato al terminale H&L Google Chromecast (Allegato 2)*”.

Parte istante aveva quindi “*ricev[uto un] sollecito per [il] pagamento [della] fattura [n. W190308xxxx del 20/02/2019] di [euro] 307,28 mai ricevuta*” richiedendo pertanto a Wind Tre la copia.

Nel caso di specie, con la fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019 di complessivi euro 307,28, parte istante si vedeva addebitare da Wind Tre, per l'utenza n. 055389xxxx in un'unica soluzione, i canoni dell' Abbonamento denominato "Wind Home Fibra" riferiti al periodo che va "dal 22 gennaio 2018 (...) al 08 dicembre 2018", pari ad un importo complessivo di euro 283,74 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 188,86 iva esclusa, al netto degli sconti), fattura che provvedeva tempestivamente, a contestare in data 7 marzo 2019 mediante invio di una Pec di reclamo nella quale l'utente richiedeva al gestore che tale "pagamento [venisse] rateizzato in quanto nessuno (...) [aveva] contattato [l'utente] per comunicare[gli] (...) che avre[bbe] dovuto pagare in un'unica soluzione oltre 300 euro". Richiesta di rateizzazione che, agli atti, non risulta avere avuto riscontro.

In particolare, la sopra indicata fattura comprendeva l'addebito bimestrale di euro 53,08 (iva esclusa) al lordo degli sconti di n. 6 rate di abbonamento "Wind Home Fibra", riferite al periodo che va "dal 22 gennaio 2018 (...) al 08 dicembre 2018". Nel dettaglio, la fattura *de qua* per il periodo che va dal 22/01/18 al 08/02/18 prevedeva l'addebito di euro 18,34 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 12,21 iva esclusa, al netto degli sconti) e per i periodi che vanno dal 09/02/18 al 08/04/18, dal 09/04/18 al 08/06/18, dal 09/06/18 al 08/08/18, dal 09/08/18 al 08/10/18, dal 09/10/18 al 08/12/18 prevedeva l'addebito bimestrale di euro 53,08 (iva esclusa), per ciascun bimestre, al lordo degli sconti (ovvero euro 35,33 iva esclusa, al netto degli sconti).

Il gestore telefonico, sul punto, ha dedotto in memoria che "l'utente ha attivato con Wind Tre la linea telefonica 055389xxxx, ma [che] per un disallineamento sistemico dal 22 gennaio 2018 – data di attivazione - al 08 dicembre 2018 il relativo canone non è stato addebitato. La fattura num. W190308xxxx [del 20/02/2019] di [euro] 307,28] presenta[va] dunque gli addebiti del canone della rete fissa del bimestre in corso e i canoni dei bimestri precedenti (...) [precisando che (...) nelle fatture precedenti (...) nessun canone risultava (...) addebitato per la rete fissa [di conseguenza] non si tratta dunque di una duplicazione di costi relativi a canoni già fatturati in precedenza, ma di canoni mai addebitati che per un disallineamento sistemico non sono stati fatturati nel bimestre di competenza".

Il gestore telefonico, quindi, ha sostenuto che "trattandosi di canoni non antecedenti i 5 anni dalla data di emissione della fattura e relativi ad un servizio regolarmente erogato dalla convenuta, (...) [sono] (...) legittimi (...) gli addebiti presenti nella fattura num. W190308xxxx [del 20/02/2019] di [euro] 307,28], così come sono legittimi gli addebiti presenti nelle fatture successivamente emesse".

Orbene, nel caso di specie, se da un lato l'utente risulta tenuto al pagamento, in relazione all'utenza fissa n. 055 389xxxx, dei canoni di abbonamento addebitati per il profilo contrattuale denominato "Wind Home Fibra" sottoscritto "nel novembre 2017" in quanto non contestati da parte istante ed anzi, implicitamente da esso, accettati come provato dalla richiesta di rateizzazione della fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019, recante l'addebito degli stessi in un'unica soluzione, dall'altra l'utente deve ritenersi senz'altro estraneo al verificarsi del problema di "disallineamento sistemico" dedotto in memoria dal gestore telefonico a giustificazione dell'addebito dei costi di abbonamento in un'unica rata.

Sul punto occorre, infine rilevare come l'operatore non abbia fornito, agli atti, prova dell'assolvimento dei necessari oneri informativi nei confronti del cliente, in merito al problema di "disallineamento sistemico" verificatosi quindi all'insaputa del cliente, non avendolo tempestivamente informato ed in modo chiaro e trasparente della problematica tecnica occorsa ed

inoltre non avendolo reso edotto che gli importi dovuti per i canoni di abbonamento pregressi sarebbero poi stati addebitati al cliente, in un'unica soluzione.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa mediante lo storno degli importi addebitati in un'unica soluzione, con riferimento all'utenza n. 055 389xxxx, a titolo di canoni di Abbonamento "Wind Home Fibra" riferiti al periodo che va "dal 22 gennaio 2018 (...) al 08 dicembre 2018", nella fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019 e, contestualmente che Wind Tre proceda alla rateizzazione bimestrale dell'importo complessivo di euro 283,74 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 188,86 iva esclusa, al netto degli sconti), in n. 6 rate residue, mediante l'emissione di n. 6 fatture bimestrali, di cui n. 5 pari ad euro 53,08 ciascuna (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 35,33 iva esclusa, al netto degli sconti) e n. 1 pari ad euro 18,34 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 12,21 iva esclusa, al netto degli sconti) Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla sospensione dell'utenza fissa n. 055 389xxxx

L'utente ha lamentato che "in costanza di contestazione ven[iva] distaccata l'utenza [n. 055 389xxxx]", laddove il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La domanda *sub iv)* opportunamente riletta quale richiesta di "indennizzo per i disagi [subiti]" per la lamentata sospensione dell'utenza *de qua* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio, si precisa fin da subito che l'applicazione dell'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che "[n]elle 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".

*In primis*, poi, si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, si rileva che parte istante ha contestato a Wind Tre con reclamo identificato con n. 27810 datato 12 giugno 2019, trasmesso al gestore, tramite l'Associazione di riferimento la circostanza che "in costanza di contestazione ven[iva] distaccata l'utenza [n. 055 389xxxx]" senza tuttavia fornire, agli atti del procedimento, i necessari elementi identificativi relativi al lamentato disservizio, tra i quali in particolare l'indicazione del giorno, a partire dal quale si è verificata l'asserita sospensione dell'utenza *de qua*.

Tali elementi identificativi della sospensione sono stati però forniti direttamente dal gestore telefonico che nelle proprie memorie difensive ha dedotto che "in data 14 maggio 2019, dopo svariate comunicazioni all'utente, il contratto veniva sospeso per la presenza di insoluti [e che] in data 27 agosto 2019 venivano cessati il contratto di rete fissa [per l'utenza n. 055 389xxxx] e la sim

388191xxxx per la presenza di insoluti”, individuando quindi chiaramente nel 14 maggio 2019 la data a partire dalla quale il gestore ha disposto la sospensione dell’utenza n. 055 389xxxx, a causa della presenza di insoluti.

Sul punto, a fronte della doglianza dell’utente, deve rilevarsi che l’operatore pur dichiarando di avere effettuato “*svariate comunicazioni all’utente*” non ha però dimostrato di aver adempiuto correttamente all’obbligazione di competenza in corrispondenza dell’avvenuta sospensione dell’utenza, in quanto non ha provato, agli atti, che la stessa sia stata preceduta dalla necessaria comunicazione di preavviso.

Per quanto sopra esposto, in assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio, ed in particolare in assenza di prova del preavviso, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Pertanto, l’operatore, è responsabile, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio sull’utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 14 maggio 2019, data della sospensione individuata dal gestore, e il *dies ad quem* nel 27 agosto 2019 data a partire dalla quale l’utenza n. 055 389xxxx risulta cessata (così come affermato dall’operatore in memoria e come emerge dalla fattura n. W191634xxxx del 20 ottobre 2019).

Pertanto, per il periodo di sospensione dell’utenza n. 055 389xxxx per complessivi 105 giorni, parte istante ha diritto ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 787,50 (settecentottantasette/50) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die*.

L’istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi eventualmente addebitati con riferimento al periodo di sospensione dell’utenza n. 055 389xxxx, ovvero dal 14 maggio 2019 al 27 agosto 2019.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

L’istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami laddove l’operatore ha, di contro, dedotto di avere fornito riscontro agli stessi.

La domanda *sub vii)* dell’istante è meritevole di parziale accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Agli atti risultano allegati dall’utente il reclamo inviato al gestore via Pec in data 7 marzo 2019, con relativo avviso di ricevimento, ed un ulteriore reclamo identificato con n. 2xxxx datato 12 giugno 2019, trasmesso al gestore, tramite l’Associazione di riferimento, aventi sostanzialmente ad oggetto la contestazione dell’*”addebit[o] di costi non conformi rispetto al contratto pattuito”* ed in particolare l’addebito per il *“numero 388 191xxxx che doveva essere gratuito (...), fin da principio, [di] 10 euro al mese”*.

In tal caso, verrà preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello inviato dall'utente tramite PEC del 7 marzo 2019, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 11, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, ha esplicitamente ammesso di avere ricevuto tali reclami, affermando in proposito che *"in data 07 marzo 2019 perveniva [una] segnalazione che non veniva accolta (...)"* e ancora che *"in data 12 giugno 2019 veniva inviato [dall'utente un] reclamo tramite associazione dei consumatori, che non veniva accolto"*, sul punto ha di contro dedotto di avere inviato, a parte istante, i relativi riscontri ai reclami *de quibus*.

A supporto della propria posizione, il gestore telefonico ha depositato, in memoria, due *"screenshot"* estratti dal proprio sistema aziendale tesi a dimostrare la corretta gestione dei reclami ricevuti.

Sul punto occorre però evidenziare come, a fronte della contestazione dell'utente, agli atti, non risultano da parte dell'operatore, risposte ai reclami del 7 marzo 2019 e del 12 giugno 2019, non ritenendo idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale gli *"screenshot"* depositati dall'operatore, in quanto non provanti il corretto ricevimento da parte dell'utente delle risposte asseritamente inviate.

Quindi, la società Wind Tre, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante l'avvenuta corretta gestione dei reclami del 7 marzo 2019 e del 12 giugno 2019. Documentazione questa non presente in atti.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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"*.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *"l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 23 aprile 2019 (primo giorno feriale successivo alla data del 21 aprile 2019), detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 7 marzo 2019 ed il *dies ad quem* nel giorno 22 ottobre 2019, data dell'udienza di conciliazione paritetica.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 182 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Con riferimento, infine, alla domanda *sub viii*) avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per la *"copertura [delle] spese di procedura"* essa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita oltretutto di agevole accessibilità e che non risulta che parte istante abbia fornito, agli atti, documentazione attestante la sussistenza di spese di procedura *"necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* (a norma dell'art. 20 comma 6 della delibera 203/18/CONS) né la motivazione sulla necessità delle stesse.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 787,50 (settecentottantasette/50) a titolo di indennizzo per il periodo di sospensione dell'utenza n. 055 389xxxx.
3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta altresì, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa con storno o rimborso in caso di avvenuto pagamento di tutti gli importi eventualmente addebitati con riferimento al periodo di sospensione dell'utenza n. 055 389xxxx, ovvero dal 14 maggio 2019 al 27 agosto 2019. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 7 marzo 2019.
5. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa con storno o rimborso in caso di avvenuto pagamento dell'addebito di euro 32,79 a bimestre (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero di euro 16,40 a bimestre iva esclusa, al netto degli sconti), dal 7 marzo 2019, data del primo reclamo tracciato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, a titolo di applicazione di un profilo tariffario non richiesto. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
6. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1.1142xxxx, in relazione all'utenza fissa n. 055 389xxxx ed all'utenza mobile n. 388 191xxxx, a far data dal 12 luglio 2019 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
7. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa mediante lo storno degli importi addebitati in un'unica soluzione nella fattura n. W190308xxxx del 20/02/2019, con riferimento all'utenza n. 055 389xxxx, a titolo di canoni di Abbonamento "Wind Home Fibra" riferiti al periodo che va "dal 22 gennaio 2018 (...) al 08 dicembre 2018", e, contestualmente che Wind Tre proceda alla rateizzazione bimestrale dell'importo complessivo di euro 283,74 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 188,86 iva esclusa, al netto degli sconti), in n. 6 rate residue, mediante l'emissione



di n. 6 fatture bimestrali, di cui n. 5 rate pari ad euro 53,08 ciascuna (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 35,33 iva esclusa, al netto degli sconti) e n. 1 rata pari ad euro 18,34 (iva esclusa) al lordo degli sconti (ovvero euro 12,21 iva esclusa, al netto degli sconti) Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 28 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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