

DELIBERA N. 93/2020

**XXX RIGGI / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/272394/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 29/09/2020;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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

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

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

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

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

VISTA l'istanza di XXX RIGGI del 28/04/2020 acquisita con protocollo n. 0184618 del 28/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'indebita fatturazione successiva alla richiesta di recesso.

In particolare per il tramite del proprio legale Avv. XXX Sardini, nell'istanza di definizione presentata ha specificato quanto di seguito: *“Il 25.08.2018 l'utente sottoscriveva PDA a cui seguiva immediato recesso con successiva restituzione del modem. Tuttavia il 23.04.2019 lo stesso si vedeva addebitare € 35,09 ed il 19.06.2019 ulteriori € 53,81. Pertanto il 29.06.2019 Riggì inviava reclamo scritto in cui chiedeva lo storno delle fatture emesse, il rimborso di quelle addebitate reiterando altresì la richiesta di cessazione del contratto. L'operatore, tuttavia, non dava alcun riscontro.*

Al contrario quest'ultimo il 06.10.2019 inviava formale sollecito di pagamento della fattura, insoluta emessa nel luglio 2019. Ciò induceva il Riggì a conferire incarico professionale al proprio legale il quale in data 29.10.2019 inviava ulteriore reclamo: anch'esso rimasto senza riscontro. In occasione dell'udienza di conciliazione l'utente si dichiarava disposto a definire bonariamente la posizione con il solo storno dell'insoluto ed il rimborso delle fatture addebitate con rinuncia alla corresponsione dei eventuali indennizzi; tuttavia non era possibile giungere ad un accordo poiché il rappresentante dell'operatore, nel riferire che il contratto era ancora attivo (circostanza sconosciuta allo

stesso utente che era convinto che le due richieste di chiusura avessero prodotto effetto), rifiutava di accordare la chiusura del contratto”.

In base a tali premesse, l'utente chiede: i. storno delle fatture illegittimamente emesse e non pagate ex art. 84 Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed art. 20 comma 4 All. A) Delibera 203/18/Cons così come interpretato dall'All. B) della Delibera 203/18/Cons ii. Rimborso di € 88.90 riferito alle somme indebitamente prelevate ex art. 20 comma 4 All. A) Delibera 203/18/Cons.; iii. Indennizzo di € 300.00 per mancata risposta ai reclami ex art. 12 All. A) Delibera 347/18/Cons.; iv. Indennizzo per la (perdurante) attivazione di servizi non richiesti pari ad € 2.740,00 calcolato in ragione di € 5,00/die per linea voce ed € 5,00 per linea dati – da 30 gg dopo la richiesta del 29.06.2019 alla data del deposito del presente atto a cui andranno aggiunte le ulteriori somme maturate sino all'effettiva chiusura del contratto; v. Rimborso di € 300,00 per le spese di procedura ex art. 20 comma 6 All. A) Delibera 247/18/Cons; Allega: Verbale di mancato accordo del 22/04/2020; Reclamo del 29/10/2019 trasmesso tramite pec unitamente alla ricevuta di consegna; Avviso mancato pagamento di euro 53,81 del 08/10/2019; Richiesta di recesso trasmessa via fax 29/06/2019 unitamente al rapporto di trasmissione; estratto conto dal quale si evincono gli addebiti di euro 53,81 del 19/06/2019 e di euro 35,09 del 23/04/2019; Copia spedizione modem 09/11/2018; attestazione a firma del responsabile del punto vendita Wind Tre del deposito della richiesta di recesso da parte dell'istante presso il proprio punto vendita ; Proposta di contratto con l'operatore WindTre sottoscritta in data 25/08/2018. Nelle controdeduzioni depositate nei termini ha precisato che: “ l'operatore ritiene inammissibile l'istanza di rimborso delle spese di procedure ritenendo che la stessa non sia demandabile all'autorità. L'eccezione è infondata: l'art. 20 comma 6 Delibera 347/18/Cons prevede espressamente che l'autorità “può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”. Ciò vuol dire non solo che tale voce è espressamente prevista, ma anche che per la sua liquidazione non occorre documentare l'esistenza di “spese vive” potendo l'autorità adita liquidarle secondo equità. In

proposito va, del resto, ricordato che l'art. III.5.4 delle linee guida approvate con delibera 276/13/Cons attribuiscono all'autorità il potere di liquidare tale voce tendendo conto dell'atteggiamento processuale tenuto dalle parti. Sull'argomento è evidente che se il presente procedimento non si è concluso in sede conciliativa ciò è dovuto esclusivamente all'atteggiamento di chiusura della Wind Tre la quale, in tale sede, si era rifiutata di dare seguito alla cessazione del contratto benché la volontà espressa dal Riggi in tal senso era da tempo inequivocabile.

L'operatore ritiene inammissibile la domanda di liquidazione degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti. A sostegno di ciò esso operatore deduce che non si tratta di attivazione di servizi non richiesti bensì di fatturazione indebita. L'eccezione è infondata: è dato pacifico che la Wind Tre, in spregio alla chiarissima richiesta di annullamento del contratto, ha attivato al Riggi un'utenza residenziale contro la sua volontà: occupando, in tal modo l'infrastruttura di rete sulla quale egli avrebbe, eventualmente, potuto attivare il servizio con altro operatore telefonico. Dunque si insiste per la liquidazione di tale voce.

L'operatore ritiene la pretesa del Riggi meritevole di rigetto affidando la propria opposizione a motivi tutti infondati: Il rilievo secondo cui la documentazione prodotta dal Riggi è irrilevante è priva di pregio. Il Riggi difatti, ha prodotto in atti un'attestazione a firma del responsabile del punto vendita Wind Tre (e non vi è norma che priva di valore il documento per il solo fatto che lo stesso sia privo di data e di copia del documento di identità), una comunicazione del 29.06.17 (non disconosciuta dalla Wind Tre) con cui il Riggi espressamente chiede "che venga cessata la linea con effetto immediato", la ricevuta di restituzione del modem del 09.11.2018 (che per "fatti concludenti" va interpretata univocamente come volontà di non accettare i servizi dell'operatore) ed un reclamo del sottoscritto legale rimasto privo di riscontro. Il rilievo secondo cui la comunicazione inviata dal Riggi il 29.06.19 è stata trasmessa ad un numero di fax non adibito alla ricezione di reclami è infondato. Vero è difatti, che tale fax è stato regolarmente ricevuto dall'operatore (cfr ricevuta di ricezione) che,

tuttavia, non ha ritenuto di darvi alcun riscontro generando, in tal modo, in capo al Riggi, un affidamento ingannevole che non può pregiudicare il suo diritto a vedere cessato il contratto quantomeno e fa data dal comunicazione predetta.

Il rilievo secondo cui non può essere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta ai reclami è anch'esso infondato. È dato pacifico che l'utente ha inviato un primo reclamo, via fax, il 29.06.19 ed un secondo reclamo, via pec (per il tramite del sottoscritto difensore) il 29.10.2019. Entrambi sono rimasti privi di riscontro. Ne deriva la certa esigibilità dell'indennizzo di riferimento.

L'operatore attribuisce, inoltre, al Riggi un comportamento colposo. Anche tale deduzione è infondata: il Riggi si è recato ad punto vendita Di Tieri: dealer ufficiale della Wind-Tre a cui si è affidato completamente. Se vi è un comportamento negligente è colposo è, semmai da attribuire proprio a tale punto vendita. Vi è dunque una chiara responsabilità da culpa in eligendo e culpa in vigilando da parte dell'operatore qui chiamato a rispondere per la cattiva gestione dei rapporti contrattuali tra dealer e utente finale. Si insiste, pertanto per l'integrale accoglimento delle istanze contenute nel formulario introduttivo e nella successiva nota integrativa di precisazione.

Allega: estratto Google a riprova che l'esercizio commerciale "Di Tieri" è dealer della Wind Tre; estratto Google a riprova che il numero verde 800179700 è riferibile alla Wind Tre

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle memorie depositate afferma quanto di seguito: eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di

indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale.

Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Con riferimento alla richiesta dell'istante di indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti, la scrivente Società rappresenta che, in merito ai servizi a sovrapprezzo, secondo l'attuale orientamento AGCom la suddetta richiesta di indennizzo per servizi non richiesti non può trovare accoglimento, in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo della Delibera 347/18/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto, bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale.

Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

In data 25/08/2018 tramite canale vendita autorizzato, l'istante sottoscriveva la Proposta di Contratto per l'attivazione della linea fissa xxx5745 nello scenario OLO Wind Recipient – OLO Tim Donating che si completava sulla rete Wind Tre S.p.A. in data 06/09/2018 con la consegna del modem. Preme sottolineare alla scrivente difesa come nessuna richiesta di disattivazione per la linea xxx5745 oggetto di contenzioso risultava mai pervenuta alla scrivente, né veniva fornito nell'istanza un idoneo riscontro

probatorio. La documentazione presente nel fascicolo documentale della presente istanza indicata come “attestazione rivenditore recesso contrattuale”, risulta priva di fondamento in quanto, privo di data, di copia di un documento di identità dell'intestatario, di modalità dell'invio della richiesta.

Allo stesso modo nulla comprovava l'ulteriore documentazione allegata alla presente istanza e indicata come “ricevuta spedizione del modem” datato 09/11/2018 dove non veniva riportata alcuna indicazione in merito. Corre l'obbligo precisare che, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 2), l'art. 15.2 statuisce: “Il Cliente potrà recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. o PEC e preavviso di almeno 30 giorni a: Wind Tre S.p.A. – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 – Ufficio Postale Milano 65 – 20152 Milano MI”. L'art. 6.4.2 statuisce invece: “In caso di recesso o risoluzione del Contratto, il cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo” e ancora art. 6.4.4: “Tutti i prodotti saranno venduti con riserva di proprietà a favore di Wind fino all'integrale pagamento del prezzo, ai sensi dell'art.1523 del Codice Civile”. Si rileva altresì che in riferimento al reclamo che l'istante si assume di aver inviato alla Scrivente in data 29/06/2019, lo stesso risultava inoltrato al numero di fax 800179700.

Si specifica a riguardo, che tale numerazione non rientrava tra quelle adibite alla ricezione di reclami come indicato nella Carta Servizi Wind (doc. 3) al punto 3.2: “Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto. Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Wind per telefono al servizio assistenza di Wind (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, tramite PEC o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it e www.windtrebusiness.it. Wind, ad ogni reclamo, assicura un numero di riferimento al reclamo presentato. Wind, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le

tipologie di reclami scritti Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. (...). Come sancito dalla Delibera n. 142/16/CIR: “[...] con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami stabilisce che la stessa non può essere accolta in quanto la copia dei reclami allegata all’istanza risultano inviati tramite fax ad una numerazione che non rientra tra quelle indicate da WIND nella propria Carta Servizi”. Preme sottolineare alla scrivente difesa l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all’art. 14, comma 4, prevede: “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”. In applicazione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al 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. In aggiunta, l’AGCOM ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse

diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Ne consegue che nessuna responsabilità possa ascrivarsi alla convenuta. L'istanza deve essere rigettata, si rappresenta inoltre come non sia adeguatamente provata, in quanto l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere la cessazione del contratto nonché lo storno della fatturazione emessa, avrebbe dovuto fornire la prova della raccomandata di disdetta, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)". E ancora, la delibera Delibera Agcom n. 3/11/CIR, anche se in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo Wind indennizzo" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. Ne consegue che nessuna responsabilità possa ascrivarsi alla convenuta, anche in virtù del fatto che il primo reclamo scritto è stato ricevuto dal Gestore unicamente in data 29/10/2019 e, riscontrato a mezzo pec in data 31/10/2019 (doc. 4). Nemmeno in quella sede veniva manifestata l'espressa volontà dell'istante di disattivare l'utenza che, conformemente a quanto

previsto dalle Condizioni generali di Contratto risulta ancora attiva sui sistemi Wind Tre. L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di 339,09 relativamente al codice cliente 214005435, di cui si richiede il pagamento (doc. 5). Allega: Proposta di Contratto; Condizioni generali di Contratto; Carta dei Servizi; Risposta al reclamo; Posizione contabile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito precisate. Come premesso, la controversia verte sull'asserita illegittima fatturazione da parte dell'operatore convenuto nonostante il recesso effettuato dall'istante. Lo stesso ha, infatti, dichiarato di aver aderito ad una proposta contrattuale di WindTre in data 25/08/2018 e di aver subito dopo esercitato il diritto di recesso presso un rivenditore autorizzato.

Dalla documentazione presente nel fascicolo documentale è risultato innanzitutto che il contratto è stato sottoscritto presso un locale commerciale e quindi non a distanza. Pertanto, nel caso di specie non si applica la disposizione di cui all'articolo 52 del d.lgs. n. 206/2005 in base alla quale: "Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57". Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale, quale atto recettizio, 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.

In linea con la disposizione suddetta l'art. 15.2 delle condizioni generali di contratto prevede che l'istante ha il diritto di recedere in ogni momento dandone comunicazione scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. ,o PEC e preavviso di

almeno 30 giorni. L'art. 6.4.2 delle medesime condizioni generali di contratto stabilisce che in caso di recesso il cliente è tenuto al pagamento in un'unica soluzione di tutte le rate restanti, inclusa la rata finale riferite al modem.

Nel caso di specie l'istante ha dichiarato di aver effettuato la disdetta presso un rivenditore autorizzato. Tale dichiarazione tuttavia è stata contestata dall'operatore il quale ha di converso eccepito di non aver mai ricevuto tale disdetta. Nel fascicolo documentale risulta depositata dall'istante l'attestazione del rivenditore che ha dichiarato che l'istante ha esercitato nei termini di legge il recesso e di aver provveduto a trasmettere telematicamente tale richiesta all'operatore telefonico. Tale dichiarazione, priva di data e del documento di identità del sottoscrittore, tuttavia si ritiene non possa essere bastevole per dimostrare che la disdetta sia stata effettivamente recapitata presso l'indirizzo dell'operatore. L'istante ha inoltre dichiarato di aver provveduto a restituire al gestore, tramite pacco ordinario, il modem e ha depositato a tal fine la ricevuta di spedizione datata 09/11/2018, ancorché poco leggibile. Nel fascicolo documentale risultano inoltre presenti due segnalazioni trasmesse al gestore, l'una in data 29/06/2019 tramite fax (sebbene trasmessa ad un numero verde non indicato tra i contatti per effettuare reclami) e l'altra del 29/10/2019 trasmessa via pec, nelle quali l'istante chiedeva esplicitamente al gestore spiegazioni in ordine alla mancata chiusura del contratto ed alla conseguente illegittima emissione di fatture a fronte della richiesta di disdetta trasmessa.

E' stato altresì accertato che il gestore convenuto in data 30/10/2019 trasmetteva all'istante una risposta per iscritto limitandosi a dichiarare la regolarità delle fatture emesse. Al riguardo si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Come è stato più volte evidenziato dall'Autorità, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a

riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie la risposta fornita dall'operatore non risponde affatto ai canoni sopra specificati in quanto con essa il gestore si è limitato esclusivamente a dare riscontro all'istante circa la regolarità degli importi fatturati, non fornendo nessuna indicazione inerente la mancata ricezione della disdetta e, quindi, delle ragioni della mancata cessazione del contratto. Se, infatti, l'istante fosse stato messo subito al corrente che la richiesta di recesso non era mai pervenuta, avrebbe potuto comprendere le vere ragioni connesse all'emissione delle fatture e di dover trasmettere una nuova richiesta per chiudere il contratto definitivamente sin dal 30/10/2019, data coincidente con quella della risposta fornita dal gestore. Poiché tali informazioni non sono state fornite correttamente così come previsto dalla norma regolamentare sopra richiamata, si ritiene nell'ottica del *favour utentis*, che all'istante debba essere riconosciuta la chiusura del contratto in esenzione spese, lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 30/10/2019 e un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxx Riggi nei confronti dell'operatore WindTre nei termini sopra evidenziati; 2. La società WindTre. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno e/o rimborso di tutte le fatture emesse successivamente alla data del 30/10/2019 ed a procedere alla chiusura del contratto in esenzione spese

impegnandosi ad annullare tutte le fatture fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione; 3. La società WindTre è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma pari ad euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii..

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

4. La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 29 settembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

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