



**DELIBERAZIONE**  
**n. 32 del 13 marzo 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Wind Tre xxx.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

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

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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

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

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

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

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

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 200 del giorno 29 marzo 2017 il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Il Sig. xxx, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 393 5132xxx con la società Wind Tre, lamenta, da parte dell'operatore, l'errata attivazione di due nuove utenze telefoniche mai richieste – la n. 393 8337xxx e la n. 393 8409xxx - nonché l'attivazione di tale contratto come *business* anziché residenziale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 22 settembre 2014, già cliente privato con la numerazione 393 5132xxx, accettavo un cambio del piano tariffario di cui alla proposta denominata “Promo Plus” per 25,01 euro mensili comprensiva di apparecchio telefonico e WebCub senza alcun costo”;*
- *“tale offerta, come ribadito telefonicamente, avrebbe dovuto essere attivata sulla numerazione privata già in mio possesso”;*
- *riscontrava, viceversa che, “con fattura n. 1477192629 dell'8 ottobre 2014, l'operatore addebitava ben 239,23 euro a titolo di rate terminale, assistenza tecnica, canoni anticipati per due numerazioni da attivare e mai richieste (n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx)”;*
- *verificava, inoltre che, “il contratto n. 6800118963 relativo alla suddetta fattura in contestazione, era stato attivato come business invece che come privato, come concordato telefonicamente”;*
- *conseguentemente “con lettera raccomandata A/R consegnata in data 13 novembre 2014 comunicava l'intenzione di risolvere il contratto e cessare le due utenze mai richieste”. Tale reclamo rimaneva inesitato;*
- *in data 12 dicembre 2014 inviava un ulteriore reclamo in cui dichiarava di “sospendere i pagamenti di quanto contestato”;* anche tale reclamo rimaneva privo di riscontro;
- *in data 20 marzo 2015, inviava reclamo, via Pec, tramite l'associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori, in cui oltre ad evidenziare nuovamente il disservizio subito, contestava la mancata risposta ai reclami suddetti e precisava altresì che l'operatore “pur non avendo mai risposto ai reclami, inviava preavvisi di risoluzione contrattuale”. In tale missiva diffidava inoltre l'operatore “dal sospendere o disattivare il contratto privato relativo alla numerazione 393 5132xxx”.*

In data 27 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno di tutto l'insoluto, ad eccezione del prezzo del telefono, ed il ritiro senza spese della pratica di recupero del credito”;*
- ii) *“l'annullamento del contratto Promo Plus, peraltro mai confermato per iscritto”;*
- iii) *“l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato tramite raccomandata A/R del 4 novembre 2014 pari ad 1 euro al giorno fino alla data di risposta del 29 settembre 2015”;*
- iv) *“l'indennizzo per l'attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti pari ad euro 5,00 al giorno a far data dal 22 settembre 2014 fino alla data di annullamento del contratto”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Wind Tre, in data 2 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito l'infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono.

In rito, l'operatore ha eccepito *“l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, avendo provveduto tempestivamente a corrispondere, ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS e art. 24 Carta dei Servizi, la somma di euro 60,00 quale indennizzo per mancata risposta al reclamo tramite lo storno (compensazione parziale) di tale importo dalla somma totale insoluta in capo all'istante (nota di credito n. 1790034864) come da impegno assunto nel verbale del 27.03.2017 (doc. 1). Il dettato dell'art. 24 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di Wind Tre, accettato dall'utente al momento di sottoscrizione del contratto e richiamato, prevede espressamente che in caso di mancata risposta al reclamo “il Cliente, indipendentemente dal numero di Carte SIM a lui intestate, ha diritto ad un accredito di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60 Euro per 12 mesi.” (doc. 2). Preme qui rilevare come l'impegno ad indennizzare l'istante secondo il regolamento contrattuale, e l'effettivo adempimento, da parte del Gestore, soddisfi pienamente le richieste formulate dall'istante, in base a quanto previsto dalla normativa regolamentare vigente e dalle pattuizioni contrattuali. Inoltre, come dispone la sopra citata Delibera, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 12/14/CIR - doc. 3), l'istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Del resto, la norma richiamata è chiara sul punto laddove, all'art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS sancisce che “Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi de/le norme contrattuali prima dell'instaurarsi della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi’ Sul punto si segnala, altresì, la Delibera n. 22 dell'08.11.2012 del Corecom Puglia (doc. 4) che, in una fattispecie analoga, ha sancito l'improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, avendo il Gestore dichiarato, nel verbale di conciliazione, il proprio impegno ad indennizzare l'utente. In tale senso, si è altresì pronunciata l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 113/14/CIR (doc. 5) che ha ritenuto di dover rigettare la domanda formulata dall'istante con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto già soddisfatta, in sede di conciliazione, secondo il regolamento contrattuale. Da ultimo, si segnalano anche le recenti pronunce: Corecom Lazio - Delibera n. 66/2015; Corecom Lazio - Delibera n. 130/2015, Corecom Lazio 175/2015; AGCOM Determina n. 61/2014/DIT (doc. 6). Per tali ragioni, avendo l'istante ricevuto gli indennizzi previsti per le contestazioni formulate nei confronti del Gestore, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata in suo favore a tale titolo”.*

L'operatore ha inoltre eccepito *“l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di annullamento del contratto “Promo L Plus” ex art. 19, comma IV e V, Delibera 173/07/CONS, rilevando come tale richiesta non sia demandabile, per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe la condanna di Wind Tre ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Infatti, il Corecom, in caso di eventuale fondatezza della domanda, potrà unicamente 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, da/le carte dei servizi, nonché nei casi individuati da/le disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. ....(omissis....)”.*

Nel merito il gestore ha sottolineato l'infondatezza della contestazione di parte istante relativamente *“all'attivazione di due numerazioni delle quali asserisce di non aver mai fatto richiesta. In primo luogo, Wind Tre precisa di aver ricevuto richiesta di attivazione delle utenze 39 393-83.37xxx e 39 393-84.09xxx, tramite proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, in data 15.09.2014 (doc. 8). Ciò doverosamente premesso, le suindicate proposte d'abbonamento venivano sottoposte a rituale controllo da parte di Wind Tre e verificata la sostanziale correttezza dei dati, ha provveduto ad attivare le utenze telefoniche sopra richiamate. Del resto si osservi che l'istante non ha mai sporto alcuna segnalazione in merito. Al contrario ha riconosciuto formalmente di essere titolare del contratto de quo. Infatti è lo stesso istante ad inviare al Gestore in data 04.11.2014 una raccomandata “di disdetta per la fornitura del servizio Business”, dove riconosce espressamente di essere il titolare del contratto relativo alle utenze 39 393-83.37xxx e 39 393-84.09xxx e ne chiede la disattivazione. In*

*data 13.11.2014, il Gestore riceve tale richiesta di disattivazione che viene regolarmente gestita dal Gestore ed in seguito eseguita”.*

Il gestore ha precisato *“che in caso di contestazione circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; come già evidenziato, le ulteriori questioni relative all’autenticità della sottoscrizione esulano, dalle competenze dell’Autorità e dovranno essere rimesse all’esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n. 8/2014 - doc. 9). In tal senso appare utile richiamare la Delibera AGCOM 51/10/CIR (doc. 10) secondo la quale: “deve affermarsi l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. e demandata all’Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, e relativa al riconoscimento di indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, non potrà essere decisa dall’Autorità adita stante la propria incompetenza (Cass. Civ., sentenza 22/01/2004, n. 935). ... (omissis)... L’operatore ha anche precisato che, per quanto riguarda la “domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può trovare accoglimento, stante l’assenza dei relativi presupposti. Invero, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni segue, infatti, tale orientamento atteso che, proprio con la Determina n. 49/15/DIT (doc. 11), ha rigettato la domanda di indennizzo ex art. 8 Allegato A Delibera 73/11/CONS (indennizzo per attivazione di servizi non richiesti), specificando che non si tratta di attivazione di servizio non richiesto, bensì di fatturazione indebita che può essere soddisfatta attraverso la restituzione degli importi in contestazione o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti, prevedendo peraltro che la restituzione sia limitata nel tempo, atteso il limite temporale imposto dall’art. 123 Codice della Privacy (Cfr. Sul punto anche Agcom, Determina n. 49/15/DIT, 75/15/DIT, n. 100/15/DIT e ‘i. 101/15/DIT - doc. 12). L’Agcom, con le succitate determine ha, quindi, inteso stabilire che la fattispecie in esame esula dall’ambito oggettivo di cui all’art. 8, Allegato A, Del. 73/11/CONS. Difatti, in caso di eventuale fondatezza della domanda, il Co.Re.Com adito dovrà limitare l’eventuale pronuncia di condanna al solo “rimborso di somme risultate non dovute” riferite al semestre antecedente la data in cui viene sporto reclamo scritto. Alla luce delle superiori considerazioni e della recente giurisprudenza sul punto, si chiede di respingere la domanda d’indennizzo avanzata perché infondata”.*

L’operatore infine ha concluso evidenziando che l’istante *“è attualmente debitore nei confronti del Gestore della somma complessiva di euro 801,29”* di cui alle fatture allegate in atti.

### **3. La replica dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori, in data 8 maggio 2017, ha fatto pervenire via Pec, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale, nell’insistere per l’accoglimento di tutte le richieste già indicate nell’istanza di definizione, ha eccepito preliminarmente *“l’inammissibilità della memoria di Wind Tre in quanto presentata oltre il termine perentorio di 30 giorni, di cui all’atto di avvio procedimento prot. n. 6896/1.11.12.2 del 30/03/2017, notificato sia alla parte istante sia al gestore in data 30/03/2017. Il termine di 30 giorni dal 30/03/2017 si è concluso in data 29/04/2014 (sabato, ovvero giorno non festivo), mentre la memoria è stata trasmessa solo in data 02/05/2017”.*

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In *primis* si rileva quanto segue:

- non è meritevole di accoglimento l’eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva dell’operatore, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dallo scrivente Corecom con la nota di avvio del procedimento



scadeva il giorno sabato 29 aprile 2017: si evidenzia, infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – cui è equiparato il sabato - il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: “*Se il giorno di scadenza e’ festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l’adempimento e’ prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo*”; art. 155, 4° comma, c.p.c.: “*Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo*”). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo la giurisprudenza di legittimità (C. Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375), tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch’esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all’ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria, depositata presso il Corecom Toscana il giorno martedì 2 maggio 2017, è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

- parimenti non può essere accolta la domanda di cui al punto *sub ii)* volta ad ottenere “*l’annullamento del contratto Promo Plus, peraltro mai confermato per iscritto*”, in quanto esula dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato, ai sensi del comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Nel merito:

Sull’attivazione delle n. 2 utenze mobili non richieste.

La società istante ha lamentato l’attivazione non richiesta delle utenze n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx, laddove l’operatore ha osservato che “*è lo stesso istante ad inviare al Gestore in data 04.11.2014 una raccomandata “di disdetta per la fornitura del servizio Business”, dove riconosce espressamente di essere il titolare del contratto relativo alle utenze 39 393-83.37xxx e 39 393-84.09xxx e ne chiede la disattivazione. In data 13.11.2014, il Gestore riceve tale richiesta di disattivazione che viene regolarmente gestita dal Gestore ed in seguito eseguita*”.

La doglianza di parte istante è parzialmente accoglibile per le ragioni che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione della società istante 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.

Nel caso che ci occupa, l’operatore Wind Tre, risulta aver attivato le utenze n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx, ma non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell’utente in tal senso o che l’utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell’operatore. In relazione a quanto affermato dal gestore, giova richiamare che “*con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti, e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale*”, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel merito, con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta delle utenze n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx, l’istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento dell’utenze *de quibus* prima telefonicamente, poi con reclamo tramite lettera raccomandata A/R consegnata in data 13 novembre 2014, successivamente reiterato e, infine, con la proposizione della domanda di conciliazione.

Nel caso in esame, l’operatore Wind Tre, che risulta aver attivato l’utenze *de quibus*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell’utente di attivazione del servizio.

Pertanto, atteso che agli atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare tali utenze, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni mobili; ne consegue che l'utente ha diritto allo storno di quanto fatturato in riferimento alle utenze non richieste, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si individua il *dies a quo* nel 16 settembre 2014 (data iniziale dell'attivazione del servizio non richiesto) e il *dies ad quem* nel 13 novembre 2014 (data della raccomandata di disdetta del servizio all'operatore).

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, in virtù del quale *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”*

Alla luce di quanto sopra detto, la società Wind Tre a fronte dell'attivazione delle n. 2 SIM non richieste (n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx) è tenuta a corrispondere, in favore della società istante, in accoglimento della domanda *sub iv)*, sulla base di quanto previsto dall'articolo sopra richiamato, la somma complessiva di euro 590,00 (euro 5,00 *pro die* x 2 utenze x 59 giorni in relazione al periodo 16 settembre – 13 novembre 2014).

L'utente ha altresì diritto, con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* delle richieste, allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato da Wind Tre in relazione alle n. 2 SIM non richieste (n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx), ad eccezione del costo dell'apparato telefonico, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto *sub iii)*, occorre precisare che, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, in data 27 marzo 2017, l'operatore Wind Tre, riconosceva ai soli fini di un parziale storno dell'insoluto esistente, un indennizzo di euro 60,00, previsto dalla propria Carta dei servizi, per la mancata risposta al reclamo del 4 novembre 2014.

Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante, l'operatore Wind Tre, con propria memoria ha precisato di aver *“provveduto tempestivamente a corrispondere, ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS e art. 24 Carta dei Servizi, la somma di euro 60,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo tramite lo storno (compensazione parziale) di tale importo dalla somma totale insoluta in capo all'istante (nota di credito n. 1790034864) come da impegno assunto nel verbale del 27.03.2017”*. Dal corredo istruttorio emerge tuttavia che l'operatore si è limitato ad addurre, nella propria memoria, la circostanza di aver provveduto allo storno di tale somma, senza, produrre documentazione comprovante l'emissione di note di credito a storno della fatturazione medesima.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami dei quali il primo risulta essere stato inviato tramite raccomandata *A/R consegnata in data 13 novembre 2014*” all'operatore.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a*

**DELIBERAZIONE**  
**n. 32 del 13 marzo 2019**

*corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".*

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".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind Tre, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 13 novembre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 29 dicembre 2014 ed il *dies ad quem* nel giorno 27 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione.

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

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

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 13 marzo 2019;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 29 marzo 2017 da xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 590,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione delle n. 2 utenze mobili non richieste;

b) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione in relazione alle n. 2 SIM non richieste (n. 393 8337xxx e n. 393 8409xxx), ad eccezione del costo dell'apparecchio telefonico, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

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





**DELIBERAZIONE**  
**n. 32 del 13 marzo 2019**

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

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

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

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

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

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*