

**DELIBERA N. 31/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/537836/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 02/05/2023;

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 modificata, 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 delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 11/07/2022 acquisita con protocollo n. 02XXX25 del 11/07/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 02/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Wind XXX, di seguito Wind, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11/07/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21/06/2022), quanto segue.

Cliente Wind per altre due utenze 333XXXX234 e 338XXXX348, venivano attivate le utenze +393XXXXXX750 e +393XXXXXX676, mai richieste e mai attivate.

Si accorgeva dei rid bancari e, dopo svariati tentativi telefonici rimasti senza successo, il 05/09/2020 inviava il primo reclamo a Wind, cui seguivano ulteriori solleciti, senza mai avere risposte.

In assenza di riscontri, in data 25/10/2021 sospendeva i rid bancari.

Nonostante le continue richieste di chiarimento, solo in data 11/02/2022 Wind inviava una mail di rigetto di ogni richiesta di rimborso, cui allegava, a riprova, registrazione telefonica di avvenuta conclusione del contratto per le utenze oggetto di reclamo.

In realtà, come motivato nella pec inviata a Wind in data 28/02/2022, tale registrazione aveva ad oggetto il rinnovo contrattuale con cambio piano tariffario, peraltro

non applicato, delle altre due utenze in uso, ed estranee al reclamo, nulla provando, pertanto, in relazione alla corretta attivazione delle utenze contestate.

Detta pec non riceveva alcun riscontro da parte di Wind, anzi, continua ad oggi a ricevere diffide di pagamento dei ratei non saldati.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) disattivazione delle utenze +393XXXXXX750 e +393XXXXXX676 e dei servizi connessi;

b) storno dell'intera posizione debitoria maturata, ad oggi, salvo errori, pari ad euro 262,57 (ratei mensili di euro 37,51 da ottobre 2021 ad aprile 2022);

c) rimborso delle somme addebitate sul c.c. per euro 777,04;

d) indennizzo per attivazione utenze mai richiesto, pari ad euro 50;

e) indennizzo per ritardata risposta al reclamo, pari ad euro 300;

f) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e informativa per euro 200;

g) rimborso spese legali per euro 730 incluso già degli oneri di legge.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.319,61.

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

Wind, con memoria in data 22/09/2022, eccepisce quanto segue.

In merito alle doglianze avanzate (disconoscimento dell'attivazione delle SIM dati aventi n. 393XXXXXX750 e n. 393XXXXXX676), riporta quanto rinvenibile sui sistemi gestionali Wind.

In data 09/12/2019, a seguito di registrazione telefonica (già in atti), venivano attivate le suddette sim dati.

Nella suddetta registrazione telefonica e, in particolare, al minuto 3, veniva accettata l'attivazione di due sim dati con Web Pocket, oltre al rinvio per i due numeri telefonici già intestati all'istante, ovvero il n. 333XXXX234 e il n. 338XXXX348.

Alla registrazione telefonica seguiva comunque la sottoscrizione del contratto per le due sim dati oggetto del contendere (allegato).

In data 11/12/2019, le due sim dati con Web Pocket venivano quindi consegnate all'istante (allegato documento di trasporto).

Successivamente, perveniva segnalazione da parte dell'istante con la quale chiedeva copia del contratto sottoscritto delle due sim dati n. 393XXXXXX750 e n. 393XXXXXX676.

In data 11/02/2022, provvedeva ad inviare copia del contratto e ad informare l'istante che non era pertanto possibile accogliere il suo reclamo (risposta via mail già in atti).

L'istante non pagava le fatture, pertanto, a seguito dei dovuti solleciti e dopo averlo informato, le sim venivano disattivate (allegate schermate).

Rileva che, ad oggi, è presente un insoluto di €317,02, di cui €255,10 riconducibile alle due sim oggetto di contestazione.

Per quanto esposto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può esserle imputata.

Evidenzia che l'attivazione delle numerazioni e relativi apparati è avvenuta a fronte, non solo della registrazione telefonica, ma anche della sottoscrizione e ricezione del relativo contratto debitamente prodotto in atti, e conformemente allo stesso, richiama a tal proposito la Delibera di rigetto 165/15/CIR: “occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante [...]”.

Stante la documentazione prodotta, ritiene evidente che la fattispecie in contestazione non può in alcun modo configurarsi come attivazione di servizi o di profili tariffari impropriamente attivati dal gestore (non rientrando, pertanto, nel possibile oggetto della decisione amministrativa della controversia ed esulando dall'ambito di applicazione del Regolamento, essendo piuttosto demandata all'autorità giudiziaria ordinaria), quanto piuttosto quale disconoscimento e/o furto di identità da parte di terzi.

Di conseguenza, chiede il rigetto di qualsivoglia richiesta di indennizzo per “attivazione di servizi non richiesti”, eccependo piuttosto l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità.

Ad ulteriore esclusione di qualsivoglia responsabilità della scrivente, richiama quanto disposto nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con del. 276/13/CONS), con le quali 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”.

Richiama, inoltre, quanto disposto dall'art. 14.4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: “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...”.

Precisa, infatti, che mai alcun reclamo risulta pervenuto, se non oltre un anno dopo l'attivazione delle sim.

Ritiene nessuna violazione possa attribuirsi anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr art. 8, comma 4), che, a tal riguardo, ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica, e il cui art. 8 (reclami e segnalazioni), in particolare, prevede che:

“Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre, l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.173/07/CONS”.

Infatti, in data 11/02/22, a seguito di richiesta conforme (sottoscritta e con documenti e delega allegata), inviava contratto all'istante e rispondeva quindi che il reclamo non poteva essere accolto.

A tal proposito, richiama il secondo comma dell'art. 12 del Regolamento indennizzi Delibera 347/18/CONS "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio".

In merito alla richiesta delle spese di procedura, rammenta che l'art. 20 comma 6 delibera 353/19/CONS, oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", laddove l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata.

Visto quanto ut supra indicato, chiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento può rinvenirsi in capo alla convenuta.

Conclude perché l'Autorità voglia, in primis, accogliere le eccezioni sollevate e, nel merito, rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

### **3. La replica dell'istante**

In data 10/10/2022, l'istante ha depositato memoria di replica, specificando quanto segue.

In merito all'attivazione delle due SIM dati a partire dal 09/12/2019, dal costo mensile di €37,51, I.V.A. inclusa, ritiene che, nel caso di specie, Wind non abbia rispettato i principi di trasparenza e di informazione posti a tutela del Consumatore, venendo così meno agli obblighi imposti dalla normativa in materia.

Premette di essere cliente Wind da vecchia data e, nonostante i disagi e i disguidi avuti a seguito della presente controversia, di esserlo ancora oggi (Cliente Business) per due utenze, la numero 333XXXXX34 e la numero 338XXXXX48, per cui paga mensilmente un canone di €61,92 (fatture depositate).

Prima di addentrarsi nel merito della vicenda, riepiloga brevemente i fatti:

- in data 07/02/2020, si accorgeva di un anomalo addebito SEPA in conto corrente di €64,35 con mandato nr. 583XXXXX02 a favore di Wind, cui seguivano successivi ratei di €37,51;

- immediatamente si attivava contattando il Call Center per ottenere chiarimenti senza però mai ottenere un valido riscontro;

- in data 05/09/2020, inviava il primo reclamo scritto al Servizio Clienti di Wind (lettera di reclamo allegata), rimasto senza risposta, chiedendo espressamente copia del contratto di attivazione delle due utenze, ritenendo di non aver mai attivato e mai utilizzato le due SIM;

- successivamente, continuava a contattare il Call Center, Servizio Assistenza, per avere riscontro, senza alcun esito positivo;

- in data 22/03/2021, inviava ulteriore comunicazione via pec al Customer Care Wind Tre Business chiedendo nuovamente copia del contratto relativamente alle due utenze in oggetto senza, tuttavia, avere risposta;

- in data 25/10/2021 e in data 29/10/2021, inviava ulteriori lettere via pec sempre nell'ottica di trovare una soluzione bonaria, senza ottenere però alcuna risposta, tant'è che, nel mese di ottobre 2021, dava disposizione alla banca di sospendere i RID bancari a favore di Wind per dette utenze perché ritenuti non dovuti;

- in data 18/11/2021, stante i mancati riscontri, decideva di dare incarico a procuratore, al fine di ottenere in copia la documentazione contrattuale comprovante la legittima attivazione delle due utenze e trovare una soluzione bonaria;

- solo dopo ulteriori solleciti, in data 11 febbraio 2022, il Servizio Clienti Wind XXX Business inviava tramite posta elettronica la registrazione del colloquio telefonico avvenuto in data 4/12/2019 a comprova della legittima attivazione delle due utenze in oggetto;

- in data 28/02/2022, il succitato procuratore, con apposita pec, contestava il rigetto del reclamo a cui però non seguiva alcun riscontro.

Nel merito, ritiene che i fatti così come sopra esposti e provati dalla documentazione depositata nel fascicolo della procedura con protocollo n. 02XXXX5 evidenzino un comportamento non trasparente di Wind nei suoi confronti.

Entrando nel merito della registrazione telefonica inviata con la mail del 11/02/2022, depositata nel fascicolo, che, a detta di controparte, legittimerebbe il rigetto del presente reclamo, precisa quanto segue.

In particolare, dopo un attento ascolto della registrazione vocale, seppur di non facile comprensione stante la velocità della parlata dell'Addetto al Call center, evidenzia alcuni punti della conversazione:

- al minuto 3:04 si parla di attivazione di n. 2 SIM dati per la società XXXXXX;

- al minuto 3:10 si riepiloga l'offerta di cui sopra e precisamente due piani tariffari il cui costo non è facilmente comprensibile (minuto 3:17);

- al minuto 3:20 si parla di rinvolo dei due numeri telefonici già posseduti, ovvero 333XXXXX34 e 338XXXXX48, perché in scadenza;

- al minuto 3:28 si riepilogano le caratteristiche dell'offerta di cui al punto precedente e precisamente il processo di attivazione di cambio piano, per i suddetti numeri, rispetto a quello attuale, passando da un canone mensile di €30,00 per ciascuno dei numeri a €15,00/mensili per ciascuno;

- al minuto 4:00 si parla di opzione 4GLT promo dal costo di 1€ a 0 euro per 24 mesi dalla data di cambio offerta;

- al minuto 4:28 si parla di vincolo contrattuale di 24 mesi;

- al minuto 5:20 si parla di spedizione merce al costo di €9,90 iva esclusa, importo addebitato in fattura. Sul punto, come già riferito, si rende disponibile sin da ora a restituire a Wind le due chiavette rinvenute, mai attivate né mai utilizzate;

- al minuto 5:28 viene detto che copia del contratto in PDA sarebbe stato inviato all'indirizzo di posta elettronica XXXXX@XXXXXX.it.

Ne deriva, quindi, che oggetto dell'offerta contrattuale sarebbero:

1. attivazione di due SIM POCKET, oggetto di contestazione, al canone presumibilmente di €15,00 per ciascuna;

2. rinvolo, in quanto in scadenza, delle due utenze possedute e tuttora in uso;

3. attivazione per le due utenze di cui al punto 2 di un nuovo piano tariffario scontato con passaggio dal canone mensile di €30,00 per ciascuno al canone scontato di €15,00 ciascuno.

In realtà, per tutto l'anno 2020 e 2021, per dette due utenze, evidenzia di avere sempre continuato a pagare una rata mensile di €61,92, I.V.A. inclusa (fatture depositate), senza usufruire, così, di alcuno sconto.

Chiaro, quindi, che, se ed in quanto l'attivazione delle due SIM debba ritenersi legittima, avrebbe diritto al rimborso di quanto versato in eccedenza in relazione alle due utenze in uso per gli anni 2020 e 2021, tenuto conto che per quegli anni non ha goduto di alcuno sconto nel piano tariffario.

Ciò è facilmente dimostrabile dalle fatture a campione depositate nel fascicolo, una riferita all'anno 2020 (rata agosto) e due all'anno 2021 (rata agosto e novembre), che per le utenze n. 333XXXXX34 e n. 338XXXXX48 portano un costo mensile di €61,92.

Sul punto, si rende disponibile a depositare tutte le fatture Wind per gli anni 2020 e 2021.

Richiama la normativa vigente in materia di contratti di telefonia conclusi a distanza, con particolare riferimento all'art. 51 del Codice del Consumo, il quale stabilisce espressamente, al comma 6,

“Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole”

e, al comma 7,

“Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende: a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o)”.

Ebbene, nel caso di specie, conferma di non avere ricevuto alcuna copia del contratto, nonostante quanto previsto per legge e quanto, peraltro, riferito dall'Operatore nel colloquio telefonico.

Né, aggiunge, controparte fornisce, sul punto, alcuna prova.

Contesta, infatti, recisamente il contratto prodotto in atti da controparte, in quanto il contenuto si rivela non conforme al contenuto del colloquio telefonico, alla pagina due venendo indicate come oggetto della vendita due chiavette al prezzo di €49,00 rateizzate e nulla venendo detto in ordine all'acquisto di due SIM al prezzo di €15,00 ciascuno; nulla, infine, venendo detto in ordine al nuovo piano tariffario agevolato per le due utenze già in uso.

Ribadisce, in conclusione, che Wind, così facendo, si è resa responsabile di una condotta contraria agli obblighi informativi previsti per legge, discostandosi, peraltro, dalle linee guida fornite dall'Autorità Garante in materia (cfr. Delibera n. 520/15/CONS), che evidenziano, tra le altre, la totale insufficienza delle informazioni contrattuali fornite tramite registrazione telefonica in quanto non consentono un'adeguata comprensibilità al Consumatore.

Ne deriva, quindi, che non è stato messo nelle condizioni di poter decidere consapevolmente sull'accettazione dell'offerta e, per tali motivi, ritiene il contratto debba ritenersi invalido.

Inoltre, sottolinea il comportamento non trasparente e non diligente di parte convenuta posto in essere anche successivamente, a fronte delle legittime richieste di copia del contratto avanzate, rimaste sempre senza riscontro.

Per tale motivo, ritiene del tutto ammissibile la richiesta risarcitoria sia in materia di ritardo nel fornire risposta al reclamo sia in materia di rimborso per le spese di procedura (deposita fattura in acconto spese legali).

Insiste, quindi, per l'accoglimento delle già rassegnate conclusioni con ogni più ampia riserva istruttoria.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) (disattivazione delle utenze +393XXXXXX750 e +393XXXXXX676 e dei servizi connessi) risulta accoglibile, anche in considerazione di quanto si dirà sub b) e sub c).

Pertanto, Wind è tenuta ad accordare la disattivazione delle suddette sim dati in esenzione da costi.

Le richieste sub b) (storno dell'intera posizione debitoria maturata) e sub c) (rimborso delle somme addebitate), trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili.

Rispetto al disconoscimento delle sim dati aventi n. 393XXXXXX750 e n. 393XXXXXX676, l'istante sostiene, nel Formulario GU14, che la registrazione telefonica di avvenuta conclusione del contratto, allegata da Wind alla mail in data 11/02/2021, aveva, in realtà, ad oggetto il rinnovo contrattuale con cambio piano tariffario delle altre due utenze in uso, estranee alla vertenza, nulla provando, pertanto, in relazione alla corretta attivazione delle due utenze contestate.

Wind, nella memoria depositata, eccepisce, al contrario, che:

- in data 09/12/2019, a seguito di registrazione telefonica, venivano attivate le suddette sim dati;

- nella suddetta registrazione telefonica, e, in particolare, al minuto 3, veniva accettata l'attivazione di due sim dati con Web Pocket, oltre al rinvincolo per i due numeri telefonici già intestati all'istante, ovvero il n. 333XXXX234 e il n. 338XXXX348;

- alla registrazione telefonica seguiva comunque la sottoscrizione del contratto per le due sim dati oggetto del contendere;

- in data 11/12/2019, le due sim dati con Web Pocket venivano quindi consegnate all'istante;

- successivamente, perveniva segnalazione da parte dell'istante con la quale chiedeva copia del contratto sottoscritto per le due sim dati n. 393XXXXXX750 e n. 393XXXXXX676;

- in data 11/02/2022, si provvedeva ad inviare copia del contratto e ad informare l'istante che non era pertanto possibile accogliere il suo reclamo.

Tali affermazioni vengono, peraltro, contestate dall'istante, il quale, con successiva memoria di replica, evidenzia che:

- al minuto 3:04 si parla di attivazione di n. 2 SIM dati per la società XXXXXX;

- al minuto 3:10 si riepiloga l'offerta di cui sopra e precisamente due piani tariffari il cui costo non è facilmente comprensibile (minuto 3:17);

- al minuto 3:20 si parla di rinvolo dei due numeri telefonici già posseduti, ovvero 333XXXXXX34 e 338XXXXXX48, perché in scadenza;

- al minuto 5:20 si parla di spedizione merce al costo di €9,90 iva esclusa, importo addebitato in fattura;

- al minuto 5:28 viene detto che copia del contratto in PDA sarebbe stato inviato all'indirizzo di posta elettronica XXXXX@XXXXXX.it.

- oggetto dell'offerta contrattuale sarebbero, dunque: 1. attivazione di due SIM POCKET, oggetto di contestazione, al canone presumibilmente di €15,00 per ciascuna; 2. rinvolo, in quanto in scadenza, delle due utenze possedute e tuttora in uso.

Sempre nella succitata memoria di replica, l'istante conferma, poi, di non avere ricevuto alcuna copia del contratto, nonostante quanto previsto per legge e quanto, peraltro, riferito dall'Operatore nel colloquio telefonico, contestando, infatti, recisamente il contratto prodotto in atti da controparte, in quanto il contenuto si rivela non conforme al contenuto del colloquio telefonico, alla pagina due venendo indicate come oggetto della vendita due chiavette al prezzo di €49,00 rateizzate e nulla venendo detto in ordine all'acquisto di due SIM al prezzo di €15,00 ciascuno.

Ciò premesso, le richieste dell'istante risultano parzialmente accoglibili sulla base delle seguenti considerazioni.

Pur con estrema difficoltà, stante la scarsa qualità audio nonchè la velocità con cui la conversazione si è svolta, si riportano fedelmente i passaggi salienti dell'allegata registrazione audio (in data 04/12/2019) di avvenuta conclusione del contratto:

- “mi conferma la sua volontà di attivare due sim dati con WebPocket 4G LTE per la Società XXXXX di cui è titolare legale?” (addetto al Call center);

- “confermo” (istante);

- “grazie. Le riepilogo le caratteristiche dell'offerta da lei richiesta: due piani tariffari internet con WebPocket 4G LTE, costo dell'offerta pari a 15 euro al mese ciascuno...” (addetto al Call center);

- “la informo inoltre che le verrà inviata la copia del pda in formato elettronico al suo indirizzo di posta elettronica...” (addetto al Call center);

- “mi conferma di avere compreso i contenuti dell'offerta?” (addetto al Call center);

- “confermo” (istante);

- “mi conferma di accettare l'offerta così come descritta?” (addetto al Call center);

- “confermo” (istante);

- “accetta di registrare telefonicamente la sua conferma e conclude il contratto?”

- “si” (istante);

- “rinuncia alla conclusione del contratto tramite la sottoscrizione della documentazione cartacea?” (addetto al Call center);

- “si, rinuncio” (istante);

- “la informo che essendo questo contratto stato stipulato a distanza lei potrà esercitare il diritto di recesso ai sensi del D.Lgs. 206/2005...fino a 14 gg successivi all'attivazione del servizio” (addetto al Call center).

Ebbene, alla luce di quanto riportato e della documentazione allegata a fascicolo (di cui si dirà), emerge, in effetti, come l'operatore abbia assai tardivamente inoltrato all'istante il file audio contenente la registrazione telefonica di avvenuta stipula del contratto e, in particolare, solo a seguito di richiesta inoltrata dal Legale dell'istante a mezzo pec in data 23/11/2021.

Tuttavia, emerge altresì:

- come l'istante risulti avere manifestato la volontà di attivare le due sim dati ad un costo mensile pari ad euro 15 ciascuna, rinunciando alla conclusione del contratto tramite la sottoscrizione della documentazione cartacea;

- come quell'unica fattura allegata (n. 2174329105, emessa in data 08/08/2021), relativa alle due sim dati contestate, riporti, comunque, un costo pari ad euro 37,51 IVA inclusa, in linea, quindi, con quanto prospettato dall'operatore nel corso della conversazione telefonica;

- come l'istante (come si dirà) risulti avere formalmente contestato le fatture sin lì ricevute solo in data 23/11/2021, a mezzo della succitata pec, dunque a quasi un anno di distanza dall'attivazione del contratto.

In base a tanto, può, dunque, ipotizzarsi un concorso di colpa relativo al caso in esame.

Si ritiene, pertanto, valutate tutte le circostanze del caso, di accogliere solo parzialmente le richieste di storno e di rimborso avanzate dall'istante, ovvero in misura pari alla metà, la restante parte rimanendo, invece, di competenza del medesimo.

Le richieste di indennizzo sub d), e) e f), trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili.

Non risultano accoglibili le richieste di indennizzo sub d) (per attivazione utenze mai richiesto) e sub f) (per mancata trasparenza contrattuale e informativa), per le seguenti considerazioni.

L'istante riferisce, nel Formulario GU14 depositato, che, oltre alle due utenze 333XXXX234 e 338XXXX348, già in uso, venivano attivate le utenze +393XXXXXX750 e +393XXXXXX676, mai richieste e mai attivate; si accorgeva dei rid bancari e, dopo svariati tentativi telefonici rimasti senza successo, il 05/09/2020 inviava il primo reclamo a Wind, cui seguivano ulteriori solleciti, senza mai avere risposte; in assenza di riscontri, in data 25/10/2021 sospendeva i rid bancari.

Ribadisce poi, più dettagliatamente, nella memoria di replica depositata, che, "in merito all'attivazione di due SIM dati a partire dal 09/12/2019 dal costo mensile di €37,51, I.V.A. inclusa", in data 07/02/2020, si accorgeva di un anomalo addebito SEPA in conto corrente di €64,35 a favore di Wind, cui seguivano successivi ratei di €37,51; che, immediatamente, si attivava contattando il Call Center per ottenere chiarimenti senza però mai ottenere un valido riscontro; infine, che, in data 05/09/2020, inviava il primo reclamo scritto al Servizio Clienti di Wind, rimasto senza risposta, chiedendo espressamente copia del contratto di attivazione delle due utenze, ritenendo di non aver mai attivato e mai utilizzato le due SIM.

Ebbene, alla luce di quanto riportato, le suddette richieste di indennizzo non risultano accoglibili, stante il disposto di cui all'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del 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."

A tal riguardo, deve altresì precisarsi che, contrariamente a quanto affermato dall'istante, sia nel Formulario ("dopo svariati tentativi telefonici rimasti senza successo, il 05/09/2020 inviava il primo reclamo a Wind") sia nella memoria di replica ("immediatamente si attivava contattando il Call Center per ottenere chiarimenti senza però mai ottenere un valido riscontro; in data 05/09/2020 inviava il primo reclamo scritto al Servizio Clienti di Wind Tre"), dei riferiti contatti telefonici a Wind, precedenti il reclamo in data 05/09/2020, non vi è alcuna traccia a fascicolo.

Risulta, invece, parzialmente accoglibile la richiesta di indennizzo sub e) (per ritardata risposta al reclamo).

Risultano a fascicolo, asseritamente inoltrate dall'istante:

- pec di reclamo recante data 05/09/2020;
- pec di reclamo recante data 25/10/2021;
- pec di reclamo recante data 29/10/2021;
- pec di reclamo recante data 22/03/2021.

Di tali pec, peraltro, non potrà tenersi conto in questa sede; esse risultano, infatti, tutte sfornite di ricevuta di consegna, circostanza alla luce della quale non può, in effetti, ritenersi provato l'effettivo inoltro all'operatore.

A fascicolo risulta poi:

- pec in data 18/11/2021, inoltrata a Wind, di intervento da parte del Legale dell'istante (lamentandosi illegittimo addebito bancario di ratei mensili e richiedendosi documentazione contrattuale legata alle utenze contestate), priva di ricevuta di consegna;

- successiva pec in data 23/11/2021, inoltrata a Wind dal Legale dell'istante, del seguente tenore: "Spett.le Wind XXX, come da Voi richiesto per telefono direttamente al mio Cliente, sono ad inviare nuovamente la lettera di intervento unitamente al mandato a firma del XXXXX e a copia del documento di identità del medesimo ...", priva, anch'essa, di ricevuta di consegna, carenza documentale da ritenersi, tuttavia, sanata alla luce di quanto riportato da Wind in memoria, ovvero che "La convenuta infatti in data 11/02/22, a seguito di richiesta conforme (sottoscritta e con documenti e delega allegata)

inviava contratto all'istante e rispondeva quindi che il reclamo non poteva essere accolto.", dovendosi ritenere che la "richiesta conforme" richiamata dall'operatore fosse proprio quella contenuta nella succitata pec in data 23/11/2021.

Ebbene, a tale pec, Wind risulta agli atti avere fornito riscontro, con mail, solamente in data 11/02/2022 (allegando ad essa registrazione telefonica attivazione sim contestate), dunque, oltre il termine di 45 gg previsto, il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento del relativo indennizzo.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 08/01/2022 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 11/02/2022 (data del suddetto riscontro).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 35), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 87,50 (ottantasette/50), a norma dell'art. 12 del suddetto allegato A.

A fascicolo risulta, inoltre, pec in data 10/03/2022 (e relativa ricevuta di consegna), a mezzo della quale il Legale dell'istante sollecita Wind a fornire riscontro alla precedente pec del 28/02/2022, riportata in calce (priva, tuttavia, di ricevuta di consegna), con cui veniva riscontrata la succitata mail dell'operatore in data 11/02/2022 (con allegata registrazione audio attivazione sim asseritamente non richieste), contestandone il contenuto.

Ebbene, neppure alla suddetta pec in data 10/03/2022 (non si terrà conto di quella precedente, asseritamente inoltrata il 28/02/2022, in quanto, come detto, sfornita di ricevuta di consegna) Wind risulta agli atti avere fornito riscontro, il che, anche in tal caso, fonda il diritto dell'istante al riconoscimento del relativo indennizzo.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 25/04/2022 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 21/06/2022 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione di interlocuzione tra le parti).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 58), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 145,00 (centoquarantacinque/00), a norma dell'art. 12 del suddetto allegato A.

Non sono rinvenibili a fascicolo ulteriori reclami suscettibili di indennizzo, trattandosi di semplici solleciti (in data 16/12/2021, 25/01/2022, 31/01/2022, 08/02/2022) riferiti alla pec del 23/11/2021, sforniti, inoltre, di ricevuta di consegna.

La richiesta sub g) non è accoglibile.

Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l'assistenza di un Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura di complessivi euro 232,50 (duecentotrentadue/50), maggiorando tale importo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

3. Wind XXX è tenuta, inoltre, in misura pari alla metà, a stornare e rimborsare (applicando, in tal caso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza) i costi riferiti alle due sim dati contestate (n. 393XXXXXXX750 e n. 393XXXXXXX676), provvedendo altresì alla loro cessazione in esenzione da costi.

4. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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.

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.

Bologna, 02/05/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi