

**DELIBERA N. 61/20**

**XXXXX XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/21845/2018)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/04/2020;

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. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX del 25/09/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 25 settembre 2018, la società XXXX XXXX XXXX S.r.l. ha rappresentato quanto segue: cliente Wind dall'ottobre 2015, con l'adesione all'offerta All Inclusive Business e l'attivazione di 39 SIM (cui successivamente se ne sono aggiunte altre 5), rilevava addebiti anomali per sms interattivi relativi a servizi mai richiesti né voluti per i quali sporgeva reclami, dapprima telefonici e successivamente con pec (del 10 maggio 2016), fax e raccomandate A/R, chiedendone l'immediata disattivazione. Tali reclami non venivano mai riscontrati dall'operatore e gli addebiti anomali proseguivano sino alla cessazione delle utenze. Inoltre, rilevava frequenti disservizi sulle Sim in uso al personale dell'azienda, consistenti in continue cadute di linea che di fatto impedivano la comunicazione e causavano gravi disagi all'attività della società. Tali disservizi venivano segnalati anche con fax del 7 luglio 2016 mai riscontrato per iscritto dall'operatore. A causa degli addebiti anomali sulle fatture (sempre comunque pagate) e dei malfunzionamenti segnalati e non risolti, in data 22 luglio 2016 la società XXXX XXXX XXXX comunicava via raccomandata A/R il recesso dai servizi Wind Tre, cui si aggiungeva, in data settembre 2016 anche la comunicazione di recesso dalle 5 sim attivate successivamente. La società lamentava altresì il blocco dei codici IMEI dei telefoni avvenuto senza alcun preavviso. Sulla base di quanto rappresentato, la società XXXX XXXXX XXXXX ha formulato le seguenti richieste: i. indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. indennizzo per mancata cessazione sim dati fatta con raccomandata con avviso di ricevimento del 5 settembre 2016; iii. indennizzo per fatturazione di servizi a pagamento non voluti e più volte disdetti senza esito; iv. indennizzo per malfunzionamento in ricezione (reclamata e non risolta); v. annullamento costi per recesso (avvenuto per giusta causa e di cui è stata notificata l'effettuazione, dopo diversi reclami senza riscontro, il 18 luglio 2016); vi. l'esibizione del contratto eventualmente sottoscritto che preveda penali e/o costi per i telefoni omaggiati, peraltro bloccati da Wind senza preavviso; vii. restituzione autoricariche illegittimamente fatturate; viii. storno totale dell'insoluto pari a € 13.503,00. Nella memoria di replica, la parte istante ha precisato quanto segue: la XXXX XXXX XXXX ha sempre pagato tutte le fatture, anche per gli importi contestati; ha pagato altresì parzialmente la fattura esponente costi per recesso (corrispondendo quanto addebitato per i canoni); la documentazione contrattuale prodotta da Wind Tre non è sottoscritta dall'utente e non è collegata al contratto intercorso tra le parti; non è stato fatto nulla dall'operatore per garantire la funzionalità del servizio; nel contratto sottoscritto non vi è alcuna clausola relativa ai "costi per recesso per telefoni omaggiati di cui Wind Tre ha chiuso o cessato gli IMEI senza alcun preavviso"

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

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Wind Tre ha rappresentato quanto segue: "Da verifiche svolte si appurava che in data 19/04/2016 il cliente, attivo



con 39 numerazioni mobili con piano tariffario UNLIMITED PREMIUM, riceveva addebiti per ricariche come diretta conseguenza di External Provider presenti sulle numerazioni. A seguito di contatto telefonico in data 13/05/2016 veniva effettuata la disattivazione dei servizi PREMIUM per tutte le sim del cliente (Allegato 1). Solo successivamente in data 07/07/2016 il cliente contattava nuovamente il 1928 per lamentare che per le 39 sim nell'area del nord Italia rilevava problemi in chiamata con cadute di linea. Wind Tre invitava il cliente a provare settaggio terminale in 3G piuttosto che 4G e/o a farci contattare direttamente al momento del disservizio dal reale utilizzatore della sim. In data 15/07/2016 Wind Tre cessava tutte le numerazioni mobili per passaggio ad altro gestore telefonico come da file allegato e in data 25/07/2017, a causa dello stato di morosità del cliente, venivano bloccati gli IMEI presenti sul contratto per mancato pagamento delle fatture XXX, XXX e XXX con le relative rate terminale". "Relativamente la fatturazione e in particolare sulle ricariche automatiche e più in generale per i servizi a sovrapprezzo preme evidenziare che il relativo traffico risale al 2016 e, pertanto, non è possibile verificare quanto affermato da parte istante". Wind a tale proposito rileva anche la mancanza di tempestività dei reclami rispetto ai termini indicati all'art. 7.1 delle condizioni generali di abbonamento e l'invio degli stessi a un numero di fax non deputato al ricevimento reclami, circostanze queste che non avrebbero "permesso alla convenuta di predisporre una adeguata difesa, non potendo la stessa, in base ai vincoli in materia di privacy, estrarre il traffico e effettuare i necessari controlli per confermare la correttezza della fatturazione. Tale fatto, costituisce una grave violazione del principio di difesa che non può risolversi in una presunzione di colpevolezza a carico della stessa. Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione effettuata è avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi". In merito all'addebito dei terminali, Wind tre evidenzia che "eventuali promozioni legate ai terminali decadono se le numerazioni mobili associate vengono cessate prima dei 24 mesi come da condizioni generali di contratto allegate. La scrivente addebitava detti costi nella fattura XXX, confermando che trattasi di un costo dovuto conformemente all'art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") che statuisce quanto segue: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni." Inoltre, "come riportato nelle Condizioni di Contratto, in particolare, nell'Allegato Proposta tecnico/economica, nel paragrafo rubricato "Contributo di attivazione" è previsto che "Il piano tariffario mobile ... prevede un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura ricevuta." Nel caso di specie, la sim è migrata/cessata prima della scadenza di 24 mesi dalla stipula del contratto, e pertanto, il contributo è dovuto". In merito al disservizio tecnico, Wind Tre rileva che "l'unica segnalazione perveniva in data 07/07/2016 come già descritto e non risultano ulteriori segnalazioni tecniche". Inoltre precisa come "oggetto di un contratto di

somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. (...) per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 12 dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale". (...) "Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. In ogni caso, infine, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. L'istanza quindi deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata". Infine Wind Tre rileva che la società istante presenta "un insoluto pari a 13.503,09 euro portato dalle fatture nn. XXX, XXX, XXX" e chiede di operare l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile"

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito le richieste dell'istante meritano accoglimento parziale per i motivi che saranno qui di seguito esposti. In relazione alla richiesta sub i. di indennizzo per mancata risposta a reclami va osservato quanto segue. Agli atti è presente, come reclamo scritto, una Pec del 10 maggio 2016 contenente la richiesta di disattivazione dei servizi a pagamento attivi sulle 44 Sim intestate alla parte istante. È del pari presente la risposta

interlocutoria con cui Wind Tre, in data 15 maggio 2016, comunica la presa in carico del reclamo. Ma non risultano agli atti successive risposte scritte. Secondo la ricostruzione dell'operatore, i servizi oggetto della segnalazione sono stati disattivati in data 13 maggio 2016, tuttavia non viene fornita prova di tale disattivazione (l'allegato citato in memoria non è stato prodotto). Poiché dalle fatture prodotte dall'istante i costi per ricariche (conseguenti ai servizi di cui era stata richiesta la disattivazione) contestati dall'utente sono proseguiti sino alla fattura relativa al bimestre giugno/luglio 2016, ossia la fattura di chiusura, si può dedurre che non vi sia stata una tempestiva disattivazione, o comunque non entro il termine indicato in memoria dall'operatore. Attesa dunque l'assenza, agli atti, di risposte scritte da parte di Wind Tre e rilevato che la risposta non può dirsi fornita per fatti concludenti, si ritiene che la parte istante abbia diritto all'indennizzo per mancato riscontro a reclamo. Tuttavia, alla luce del particolare oggetto della segnalazione (richiesta di disattivazione dei servizi a pagamento che determinavano autoricariche automatiche "over bundle"), considerato il termine di 45 giorni a disposizione dell'operatore per il riscontro ai reclami e considerato che a luglio 2016 l'istante ha manifestato la propria volontà di cessare il rapporto contrattuale con Wind Tre, passando ad altro gestore, l'indennizzo sarà riconosciuto solo per i giorni compresi tra il 20 giugno 2016 (ossia il quarantacinquesimo giorno successivo al reclamo) e il 15 luglio 2016 (data di cessazione dei servizi Wind Tre per passaggio ad altro operatore, come inequivocabilmente si evince dalla fattura di chiusura contenente le penali per recesso anticipato), per complessivi € 62,50. Con riguardo invece al reclamo in cui l'istante, oltre a lamentare malfunzionamenti, chiedeva spiegazioni in ordine alle ricariche contestate ed esposte in fattura, presentato dall'utente con fax del 7 luglio 2016 e rimasto privo di riscontro scritto, precisato che lo stesso è stato inviato a un numero di fax che dal sito dell'operatore risultava proprio deputato all'invio di reclami e segnalazioni (contrariamente a quanto dedotto da Wind Tre nella propria memoria), si ritiene che la società XXX abbia diritto a un indennizzo da quantificarsi in € 300,00 (dati i 624 giorni decorsi tra la data dell'invio del reclamo e quello dell'udienza di conciliazione - 7 maggio 2018 - decurtati i 45 giorni della risposta). In ordine alla richiesta sub ii. di indennizzo per mancata cessazione di 5 sim dati chiesta con raccomandata con avviso di ricevimento del 5 settembre 2016, la stessa non risulta meritevole di accoglimento. Premesso che non vi è agli atti la data della ricezione della raccomandata da parte del destinatario, e considerato comunque che tra la data dell'invio e quello della ricezione è ragionevole, in base alla comune esperienza, che decorra un lasso di tempo di 4/5 giorni, dall'istruttoria condotta non emergono profili di inadempimento dell'operatore: le sim XXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXX, risultano infatti cessate da Wind Tre il 9 ottobre 2016 dunque, ragionevolmente e verosimilmente entro i 30 giorni previsti dall'art. 1 della L. 40/2007. Parimenti non merita accoglimento la richiesta formulata dall'istante sub iii. di indennizzo per fatturazione di servizi a pagamento. Secondo la ricostruzione dell'operatore, gli addebiti per ricariche risultavano diretta conseguenza di servizi premium forniti da External Provider presenti sulle numerazioni. Secondo la ormai consolidata giurisprudenza di Agcom e dei Corecom delegati, in tali ipotesi, "la richiesta concernente la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi e/o profili



tariffari non richiesti non può trovare accoglimento, tenuto conto che quanto ai servizi digitali deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento sugli indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente e il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito e non a quello della attivazione in senso stretto (Det. 72/18/DTC). Tuttavia, considerata la richiesta di disattivazione dei servizi che determinavano gli addebiti eccessivi del maggio 2016 e la contestazione da parte dell'utente (avvenuta con fax del luglio 2016) e considerata la mancanza di riscontro fornito dall'operatore, nonché di documentazione atta a provare la legittimità della fatturazione delle ricariche contestate, si ritiene che, in accoglimento alla richiesta formulata dalla XXX sub vii., la parte istante abbia diritto al rimborso delle somme esposte a titolo di "Ricarica" sulle fatture n. XXX (per € 131,20), n. XXX (per € 123,00), n. XXX (per € 151,70), e n. XXX (per € 32,80), per complessivi € 438,70 (ad eccezione, dunque, della fattura relativa al periodo di fatturazione risalente ad oltre sei mesi prima della data di presentazione del reclamo). In relazione alla richiesta sub iv. di indennizzo per malfunzionamenti, va rilevato quanto segue. Dall'istruttoria emerge quale circostanza pacifica e documentata la contestazione di disservizi sulle linee mobili avvenuta in data 7 luglio 2016. Da quanto dichiarato dall'utente e confermato dallo stesso operatore, Wind Tre, telefonicamente, chiedeva di chiarire il contenuto di tale reclamo, specificando le sim cui si riferiva e chiedendo di segnalare i problemi al loro insorgere. In base ai principi generali in tema di malfunzionamento, ai fini del riconoscimento di un indennizzo, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Solo tramite la segnalazione il gestore può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente: l'intervento del gestore diviene doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). Nel caso di specie, nel decidere sulla richiesta di indennizzo formulata dall'istante è necessario rilevare che il disservizio lamentato dall'istante, ossia cadute di linea (segnalato dal personale dell'azienda che, per la peculiare attività svolta – autotrasporti – è in costante movimento), sembra riconducibile a una scarsa copertura di rete in alcuni punti o zone del territorio coperto dagli autisti della società e dunque non può essere considerato quale inadempimento indennizzabile. Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni "In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone

territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi” (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR), e dunque tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. In presenza di simili problematiche, che, nel caso in esame è verosimile abbiano causato disagi all’attività della società, all’istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, “fermo restando l’obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale”. (Delibera n. 163/16/CIR). A tale proposito, e si giunge dunque alle richieste di cui ai punti v. e viii., stante l’impossibilità di garantire una copertura di rete efficace ai fini dello svolgimento dell’attività lavorativa della società XXX, e anche alla luce di quanto previsto dalla L. 2 aprile 2007, n.40, nonché di quanto stabilito dal Consiglio di Stato, del 16 ottobre 2015, n. 4773 (con la quale il giudice ha chiarito come agli operatori non sia consentito “inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto”, sancendo il principio secondo cui non si può giustificare l’imputazione di costi che non attengono alla fase di conclusione del rapporto contrattuale al momento del recesso (oltre ai costi di attivazione anche le altre voci ...). Ciò in quanto non possono essere poste a carico dell’utente quelle spese che, per incentivare il cliente alla sottoscrizione di un nuovo contratto, non gli sono state imputate al momento della stipula”), si ritiene che, debbano essere stornati, dalla fattura n. XXX (insoluta), l’importo di € 4.353,97 imputato a “Contributo attivazione 39 SIM”, dalla fattura n. XXX l’importo di € 489,74 imputato a contributo di disattivazione delle 5 SIM XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX e dalla fattura n. 2016T000897668 l’importo di € 404,11 imputato a “Contributo di attivazione” delle sim XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX. Quanto alla richiesta di storno dell’importo di € 6.148,80 per rata finale terminali (39 Samsung Galaxy Core Prime e 5 Huawei Y5) esposto nella fattura n. XXX, dalla documentazione versata in atti emergono due fatture emesse per acquisto dei telefoni (la fattura n. 9156041199 del 26 novembre 2015 esponente il costo complessivo di € 5.709,60 (IVA inclusa) per i 39 terminali Samsung e la fattura n. 9166018571 del 6 maggio 2016 esponente il costo complessivo di € 439,20 (IVA inclusa) relativo ai 5 terminali Huawei) e recanti questa dicitura: “Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l’importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di contratto telefono incluso”. Dunque, da tale specificazione è possibile evincere la non gratuità dei telefoni oggetto del contratto, che non costituiscono un ‘omaggio’ (come sembra lasciare intendere la parte istante nella contestazione circa la mancata previsione contrattuale dei “costi per recesso per telefoni omaggiati”), bensì beni in acquisto, il cui prezzo pertanto deve essere pagato. Ciò, sia in base a quanto disposto dalla citata Delibera n. 163/16/CIR, sia in base all’art. 7 delle condizioni generali di abbonamento dell’offerta All Inclusive, espressamente richiamate dalle condizioni integrative sottoscritte dall’utente, ove è stabilito che “(...) il Cliente che decida di recedere dall’abbonamento per i Servizi di fonia mobile WIND prima della scadenza del termine di pagamento del corrispettivo

del/i Prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun Prodotto acquistato". Nel caso in esame, dalla documentazione acquisita agli atti non risultano addebitate altre rate terminali precedentemente all'addebito del costo complessivo di questi ultimi esposto come "rata finale" (costo corrispondente esattamente a quello indicato nelle due fatture emesse per l'acquisto dei telefoni e di cui si è detto sopra). Dunque, alla luce di quanto esposto, la richiesta di storno dell'importo di € 6.148,80, addebitato a titolo di "rata finale telefoni" nella fattura n. XXX non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a: i. corrispondere in favore della società istante, la somma complessiva di importo pari a € 362,50 quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; ii. corrispondere in favore della società istante la somma complessiva di importo pari a € 438,70 – quale rimborso delle somme esposte a titolo di "Ricarica" sulle fatture n. XXX (per € 131,20), n. XXX (per € 123,00) e n. XXX (per € 151,70) e n. XXX (per € 32,80) – con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; iii. a stornare dalla fattura n. XXX l'importo di € 4.353,97 imputato a "Contributo attivazione 39 SIM", dalla fattura n. XXX l'importo di € 489,74 imputato a contributo di disattivazione delle 5 SIM XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX" e dalla fattura n. XXX l'importo di € 404,11 imputato a "Contributo di attivazione" delle SIM XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX. È rigettata ogni altra istanza. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Milano, 15 aprile 2020





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE