



DELIBERA N. 12 / 2024

Oggetto: Definizione della controversia Studio Tecnico XXXX / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/527802/2022).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 4 giugno 2024;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza prot. n. 0170284 del 26 maggio 2022 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Wind Tre (Very Mobile) ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 22 agosto 2022, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 27 settembre 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 settembre 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell’istante

L’istante, lamenta l’addebito di fatture contenenti la tassa di concessione governativa (TCG) non dovute per mancata lavorazione del recesso contrattuale inoltrato all’operatore quattordici giorni dopo l’adesione ad una offerta contrattuale.

In particolare nell’istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) di essere stato contattato telefonicamente dalla XXX per il passaggio da TIM a Wind per numero due schede business con la stessa numerazione di TIM;
- b) la XXX ha rassicurato anche per iscritto che la tassa di concessione governativa (TCG) sarebbe stata scontata da Wind a euro 5,16 (cinque/16), motivo per cui si è deciso di accettare e firmare il contratto con Wind per le due SIM relative alla numerazione 360-23XXXX e alla numerazione 339 – 718XXXX, una con tariffa Smart Edition e l’altra con tariffa Silver Edition;
- c) il contratto e i moduli sono pervenuti con una successiva mail, tra cui il modulo “richiesta TCG con destinazione d’uso privata”, modulo che l’istante non ha firmato né inviato via fax;
- d) l’8 marzo 2013, a seguito di contatti con la XXX veniva consigliato dalla stessa di inviare via fax il contratto firmato e tutta la documentazione di rito senza il suddetto modulo di richiesta dalla tassa di concessione governativa con destinazione ad uso privata;
- e) il 15 marzo 2013, veniva contattato da Wind per il passaggio dei numeri da TIM e apprendeva, che sarebbe stata applicata la tassa di concessione governativa di euro 5,16 (cinque/16) in quanto aveva firmato il “modulo con richiesta TCG con destinazione d’uso privata”;
- f) sorpreso dalla comunicazione sopra citata in quanto non aveva inviato il modulo TCG, si inviava in pari data fax al Servizio Clienti Wind per richiedere l’annullamento immediato del contratto relativo alle SIM inviate numero SIM 8939880465510011XXXX collegata alla numerazione mobile 360 – 23XXXX e la SIM numero 893988046510011XXXX collegata alla numerazione mobile 339 – 718XXXX chiedendo nel contempo l’esonero da qualsiasi penale di recesso non avendo mai attivato le SIM che sono rimaste nella sua confezione originale;
- g) il 21 marzo 2013 con lettera raccomandata A/R si inviava a Wind un reclamo contenente la richiesta di annullamento immediato del contratto, per le stesse ragioni indicate nel fax del 15 marzo 2013, in quanto il fax inviato precedentemente non risultava andato a buon fine;

- h) l'8 aprile 2013 Wind inviava una comunicazione in cui significava che la richiesta di annullamento non poteva essere accolta in quanto incompleta;
- i) il 24 aprile 2013, con raccomandata A/R del legale rappresentante la società, si chiedeva nuovamente l'annullamento del contratto e contemporaneamente, l'istante spediva a Wind le SIM in suo possesso nelle loro confezioni originali mai usate;
- j) il 26 luglio 2013, a seguito del primo sollecito da parte di Wind per il mancato pagamento della prima fattura veniva inviata nuova diffida all'operatore per emettere nota di credito a favore dell'istante;
- k) seguivano da parte dell'operatore l'emissione di numero 5 (cinque) fatture totali ed altrettanti solleciti nonché ulteriore sollecito del 27 gennaio 2014 da parte di una società di recupero crediti per saldare il debito entro il 3 febbraio 2014 ;
- l) il 12 marzo 2014 perveniva da uno studio legale una proposta di accordo transattivo, e il successivo 25 marzo 2014, veniva inviata all'istante una diffida di pagamento pena la risoluzione tramite la competente Autorità Giudiziaria;
- m) il 3 aprile 2014, l'istante presentava querela/denuncia presso la legione Carabinieri Marche stazione di Amandola;
- n) il 3 marzo 2015 l'istante riceveva l'avviso di accertamento numero 1300XXXX da parte dell'Ufficio delle Entrate;
- o) dopo quasi 7 (sette) anni, l'Agenzia delle Entrate XXX, notificava via pec la cartella di pagamento numero 0082020000767988XXXX per le tasse di concessione governative dell'anno 2013 relative all'accertamento del 2015;
- p) il 21 marzo 2022, contattata l'Agenzia delle Entrate di XXX, l'Agenzia rispondeva via mail che lo sgravio della cartella esattoriale poteva avvenire solo successivamente all'annullamento delle fatture da parte del gestore telefonico.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) annullamento delle fatture emesse da Wind numero 2013T00054XXXX, numero 2013T00077XXXX, numero 2013T00100XXXX e numero 2013T00122XXXX;
- 2) quantificazione di rimborso / indennizzi per un importo pari ad euro 5.000,00 (cinquemila/00).

La posizione dell'operatore

Wind – Tre (Very Mobile), con memoria depositata nei termini di legge eccepisce in via preliminare le seguenti inammissibilità e/o improcedibilità della domande avanzate dall'utente.

In primis, l'operatore solleva l'inammissibilità e/o improcedibilità per incompetenza dell'Autorità in materia circa il richiesto disconoscimento di firma del contratto stipulato tra le parti. Tale disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del c.p.c. e demandato come competenza all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Secondariamente l'operatore solleva inammissibilità e/o improcedibilità ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'Allegato A della Delibera 353/19/CONS, poiché il mancato versamento della tassa di concessione governativa rientrano tra le controversie attinenti a profili tributari che sono escluse dall'ambito applicativo del citato Regolamento di procedura.

L'operatore solleva, inoltre, l'inammissibilità e/o improcedibilità anche per carenza di legittimazione passiva della convenuta relativamente agli importi contestati, in quanto, Wind ha ceduto il credito ad una società di recupero e per tale motivo, il credito non è più esigibile, pertanto Wind – Tre, non avendo più la titolarità di tale credito, qualsiasi contestazione circa la debenza dello stesso, deve essere rivolta al concessionario conformemente a quanto disposto dagli articoli 1260 ss del codice civile.

Infine, l'operatore eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità relativamente alla quantificazione degli indennizzi richiesti, che hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e dei disagi patiti, anche questi non di competenza dell'Autorità adita bensì demandabili solo all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, l'operatore sostiene che le contestazioni di parte istante sono prive di pregio e, pertanto, vanno rigettate. In particolare eccepisce quanto segue:

a) l'utente richiede l'annullamento delle fatture emesse al fine di avere la liberatoria per le tasse di concessione governativa nei confronti dell'Agenzia delle Entrate.

Sul punto l'operatore precisa che, con "TCG con destinazione privata" si intende che il cliente dichiara di essere un imprenditore individuale/libero professionista/esercente arte, e di "non utilizzare il servizio nell'ambito della propria attività economica" ossia di non poter detrarre i costi. Ne consegue che, le fatture emesse, non possono essere considerate illegittime e quindi annullate;

b) precisa, inoltre, a conferma del suo legittimo operato che il 13 marzo 2013 effettuava un contatto telefonico al cliente per la "Welcome Call" nella quale, il referente legale della ditta confermava la consegna delle SIM e si dichiarava consapevole dell'offerta commerciale. Nella stessa data Wind procedeva con l'attivazione delle SIM provvisorie sulle quali, poi, espletare la MNP delle numerazioni 360 – 23XXXX e 339 – 718XXXX. Tale portabilità non andava a buon fine per "assenza del dato ICCD o CF/P.Iva" necessario per la validazione. Il 15 marzo 2013 il servizio Clienti Business, inviava al Sig. XXX una mail con il riepilogo dell'offerta commerciale sottoscritta, con la precisazione del costo e della tipologia di TCG. Lo stesso giorno, il Sig. XXX chiedeva al Servizio Clienti del gestore, dettagli sulla TCG "ad uso privato" sostenendo che l'agente gli aveva promesso la "TCG ad uso affari" ma con uno sconto tale da pagare solo euro 5,16 (cinque/16). Gli veniva poi spiegato che c'era la possibilità di modificare la tipologia di TCG facendola diventare "ad uso affari" al costo di euro 12,91 (dodici/91). Sempre in data 15 marzo 2013 il cliente inviava una raccomandata per chiedere copia del contratto e il successivo 19 marzo 2013 Wind inviava via mail copia contrattuale richiesta comprensiva del modulo per TCG. Il 2 aprile 2013 il Cliente inviava una raccomandata per richiedere l'annullamento del contratto senza l'addebito di penali, in quanto affermava di non aver firmato il modulo per la richiesta della TCG ad uso privato. Tale richiesta di cessazione risultava però non conforme perché mancante del documento di riconoscimento e il reclamo non fondato, in quanto non vi era alcuna richiesta di disconoscimento del contratto ma solo il disconoscimento del modulo per la TCG allegata.

c) Le SIM 320 – 637XXXX e 328 – 721XXXX a seguito del mancato pagamento da parte dell'istante di tutte le fatture e a seguito dei vari solleciti e delle raccomandate di risoluzione contrattuale venivano cessate per morosità il 26 novembre 2013.

d) Solo il 22 marzo 2022, ossia ben nove anni dopo, l'istante promuoveva nei confronti dell'operatore un procedimento di conciliazione dinnanzi al Corecom Marche avente (UG/510921/2022). L'operatore evidenzia che solo in occasione del citato procedimento di conciliazione veniva a conoscenza del fatto che l'istante avesse presentato il 3 aprile 2014 una denuncia ai carabinieri per il disconoscimento della firma sul modulo della TCG, mai notificata alla convenuta.

e) In ottica conciliativa e a dimostrazione della buona fede dell'operatore, sia durante l'udienza di primo grado che in fase di gestione dell'istanza di definizione, l'operatore ha cercato un accordo bonario con l'utente proponendo il riconoscimento di una somma corrispondente a quella richiesta dall'Agenzia delle Entrate per la tassa di concessione governativa, essendo oramai l'operatore impossibilitato a recuperare il credito. L'istante non accettava l'offerta “per una questione di principio”.

f) L'operatore sottolinea anche nel merito che il disservizio patito dall'utente non attiene neanche indirettamente alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica, ma concerne aspetti di natura tributaria / fiscale, disciplinata da specifiche norme di legge non rinvenibili nella normativa di settore di competenza dell'Autorità.

g) Nello specifico, l'annullamento delle fatture emesse, non può essere accolta in quanto il credito è stato ceduto alla società di recupero e non è più disponibile sui sistemi di Wind – Tre: Le richieste di parte istante, pertanto, connoterebbero la configurazione di una lite temeraria.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, le richieste di inammissibilità e/o improcedibilità eccepite dall'operatore vanno rigettate per le seguenti motivazioni

Circa la sollevata inammissibilità e/o improcedibilità per incompetenza dell'Autorità in materia per il richiesto disconoscimento di firma del contratto stipulato tra le parti, disconoscimento disciplinato dagli articoli 214 e 215 del c.p.c. e demandato come competenza all'Autorità Giudiziaria Ordinaria si osserva che tale eccezione è destituita di fondamento poiché la presente istanza ha ad oggetto l'annullamento delle fatture emesse da Wind numero 2013T00054XXXX, numero 2013T00077XXXX, numero 2013T00100XXXX e numero 2013T00122XXXX in conseguenza alla mancata lavorazione di un recesso contrattuale esercitato regolarmente mediante fax il 15 marzo 2013 e mediante raccomandata con ricevuta di ritorno il 21 marzo successivo. Quanto dedotto dall'operatore circa la richiesta di disconoscimento della firma apposta sul modulo “richiesta TCG con destinazione d'uso privata” e la relativa denuncia/querela presentata il 3 aprile 2014 presso la Legione Carabinieri Marche Stazione di Amandola, è irrilevante per delimitare l'oggetto del contendere poiché la denuncia/querela è stata sporta dall'istante a seguito di una mancanza di ascolto dell'operatore circa il richiesto annullamento del contratto concluso a distanza l'8 marzo 2013.

In sostanza, l'istante avendo concluso un contratto telefonicamente e, quindi, avendo concluso un contratto a "distanza" ha esercitato una particolare forma di recesso disciplinata dall'art. 52 del Codice di consumo, che prevede il diritto di ripensare al contratto concluso a distanza e di liberarsi dal vincolo contrattuale manifestando una volontà contraria nei giorni successivi alla conclusione del contratto stesso. Diritto questo di cui l'istante ha inteso avvalersi inviando la richiesta di annullamento del 15 marzo 2013 e del 21 marzo successivo, ma a cui l'operatore non ha mai dato corso. Conseguentemente lo stesso istante per fermare la fatturazione di un contratto che non voleva più ha dapprima diffidato l'operatore mediante il proprio legale di fiducia (v. diffida del 24 aprile 2013) e poi sporto denuncia /querela ai Carabinieri di Amandola per disconoscere la propria firma su una tipologia di contratto concluso che non era quello che avrebbe voluto concludere.

Secondariamente l'operatore eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'Allegato A della delibera 353/19/CONS, poiché il mancato versamento della tassa di concessione governativa rientrando tra le controversie attinenti a profili tributari sono escluse dall'ambito applicativo del citato Regolamento procedurale. Anche tale eccezione è destituita di fondamento e, in quanto tale, va rigettata. Come sopra evidenziato la contestazione avanzata dall'istante non ha ad oggetto una controversia attinente a profili fiscali e/o tributari ossia la liberatoria nei confronti dell'Agenzia delle Entrate dal pagamento della "Tassa di Concessione Governativa", ma ha ad oggetto la mancata lavorazione della richiesta di annullamento della proposta contrattuale dell'8 marzo 2013 e, quindi, la mancata lavorazione del diritto di recesso esercitato dall'istante e il conseguente annullamento delle fatture emesse per un contratto che non doveva essere attivato. Contratto che è stato attivato contro la volontà dell'utente e fatture che sono state emesse nonostante che la portabilità non sia andata a buon fine.

Anche la carenza di legittimazione passiva della convenuta, eccepita relativamente agli importi contestati, in quanto l'operatore ha ceduto il credito ad una società di recupero del credito e per tale motivo lo stesso non è più esigibile, non trova accoglimento in questa sede.

Alla luce della documentazione acquisita agli atti risulta che parte istante ha esercitato un diritto di ripensamento non lavorato dall'operato e ha successivamente reclamato la debenza degli addebiti contenuti nella prima fattura emessa da Wind mediante diffida del 26 luglio 2013. Seguivano da parte dell'operatore l'emissione di ulteriori 5 fatture e diverse diffide di pagamento pena la risoluzione contrattuale. Il 3 marzo 2015 l'istante riceveva l'avviso di accertamento numero 1300XXXX da parte dell'Ufficio delle Entrate per il mancato pagamento della tassa di concessione governativa (TCG) e poi il 21 marzo 2022 riceveva notifica della cartella di pagamento n. 0082020000767988XXXX per le tasse di concessione governative dell'anno 2013 relative all'accertamento del 2015.

Nessuna comunicazione veniva, invece, notificata all'utente dall'operatore circa l'avvenuta cessione del credito in questione, credito costituito delle somme addebitate in fattura e non pagate dall'istante comprendenti non solo la tassa di concessione governativa ma anche il canone dell'offerta proposta e le penali di risoluzione contrattuale.

Nel caso in esame, dunque, non sussistono i presupposti per estromettere l'operatore in quanto lo stesso non risulta aver comunicato all'utente la notifica della cessione del credito alla società di recupero del credito mentre risultano agli atti i plurimi reclami circa la debenza delle somme pretese dall'operatore.

Si rammenta che l'interpretazione adottata dalla competente Direzione Agcom ai fini della esatta individuazione della legittimazione passiva nei procedimenti pendenti innanzi ai Co.re.com., conforme all'orientamento giurisprudenziale formatosi in materia, esclude dell'applicazione del Regolamento di procedura le controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito. In termini pratici ciò significa che non ci deve essere stata contestazione delle prestazioni da parte dell'utente. In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato pagamento è conseguente a una contestazione circa gli addebiti, l'istanza è ammissibile e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che, in ogni caso, l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito.

Infine, l'operatore eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità relativamente alla quantificazione degli indennizzi richiesti avendo la connotazione di una richiesta di risarcimento dei danni e dei disagi patiti, richiesta di competenza del Giudice Ordinario e non dell'Autorità adita. Sul punto si osserva che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'Allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS. A tal riguardo occorre, però, rilevare che anche se l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario, si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.1.3., per cui "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché... l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità Ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda dei danni deve essere dichiarata inammissibile" (cfr., tra tante, delibera Agom n. 529/09/CONS; delibera Corecom Calabria n. 53/2011; delibera Corecom Lazio n. 26/2012; delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017).

Alla luce di quanto suddetto, si ritiene l'istanza ammissibile, procedibile e proponibile ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento su richiamato e, pertanto, valevole come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte di Wind con conseguente diritto ad un eventuale indennizzo. Resta comunque salvo, ai sensi del comma 5 dello stesso articolo 20 del medesimo Regolamento, il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (cfr. delibera Corecom Marche n. 3/2019).

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere parzialmente accolte per i motivi di seguito esposti.

Per prima cosa, va precisato che la contestazione avanzata dall'istante, non ha ad oggetto una controversia attinente a profili fiscali e/o tributari ossia la liberatoria nei confronti dell'Agenzia delle Entrate dal pagamento della "Tassa di Concessione Governativa", ma ha ad oggetto la mancata lavorazione della richiesta di annullamento della proposta contrattuale dell'8 marzo 2013 e quindi la mancata lavorazione del diritto di recesso esercitato dall'istante.

Ne consegue che, le plurime eccezioni preliminari e di merito, avanzate dall'operatore nella memoria difensiva circa l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate da parte istante, sotto l'aspetto del rapporto contrattuale che non attiene alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica ma che concerne aspetti di natura tributaria e fiscale, si ritengono non fondate. A questo riguardo si precisa che, alla luce della documentazione versata in atti, il legale rappresentante dello Studio XXX in data 8 marzo 2013 sottoscriveva una proposta contrattuale per richiedere la portabilità di numero due SIM con le numerazioni 360 – 23XXXX e 339 – 718XXXX in scenario TIM donating Wind recipient. Contestualmente alla proposta di contratto, l'istante riceveva anche il modulo di richiesta TCG con destinazione "ad uso privato".

Lo stesso il 15 marzo 2013, quando accertava, sia tramite il Servizio Clienti sia tramite la società di intermediazione XXX, che l'offerta commerciale cui aveva diritto non era utilizzabile nell'ambito della propria attività economica e che, pertanto, non poteva detrarre i costi relativi alla tassa di concessione governativa decideva scientemente di interrompere la procedura di migrazione delle numerazioni da un operatore all'altro e di annullare l'adesione all'offerta contrattuale.

Difatti nella stessa data del 15 marzo 2013, inviava fax al Servizio Clienti Wind 1928 chiedendo l'immediato annullamento del contratto relativo alla SIM 8939880465510011XXXX collegata alla numerazione mobile 360 – 23XXXX ed alla SIM numero 893988046510011XXXX collegata alla numerazione mobile 339 – 718XXXX senza addebito di penali. Siccome il fax inviato non risultava essere andato a buon fine il 21 marzo successivo inviava all'operatore, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno depositata in atti, nella quale ribadiva la volontà di annullare immediatamente il contratto a cui aveva aderito allegando anche il fax del precedente 15 marzo. Non ricevendo alcuna risposta da Wind il successivo 24 aprile 2013 inviava mediante il legale di fiducia nuova raccomandata A/R con cui veniva ribadito la volontà dell'istante di recedere dal contratto senza applicazioni di penali e con cui restituiva in allegato le SIM ricevute mai utilizzate e ancora nella loro confezione originale. Tale circostanziata ricostruzione è provata non solo dalla documentazione in atti ma anche dalla difesa dell'operatore che dichiara in memoria che la portabilità delle due numerazioni SIM non è andata a buon fine e pertanto nessun servizio è mai stato attivato e che a seguito del mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture emesse e dei vari solleciti inviati, le stesse SIM venivano cessate per morosità il 26 novembre 2013.

In ordine alla richiesta di annullamento del contratto per l'esercizio della facoltà di recesso, a prescindere dalla terminologia usata dall'istante, la richiesta di annullamento del contratto doveva e deve essere intesa quale esercizio del diritto di recesso ex articolo 52 del D.lgs. numero 206/2005, secondo il quale "il consumatore dispone di un periodo di 14 (quattordici) giorni, per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'art. 56, comma 2, e all'art. 57 del codice stesso.

L'operatore, dunque, a causa di un suo comportamento omissivo non ha dato seguito al ripensamento manifestato dall'utente entro i successivi 14 giorni e avrebbe dovuto adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e conseguentemente cessare il contratto senza penali e stornare gli addebiti illegittimamente fatturati dopo la richiesta di recesso del 21 marzo 2013 (Corecom Marche Determina Fascicolo GU14/472477/2021 del 22 dicembre 2023).

Sul punto l'operatore sostiene in memoria che la richiesta di cessazione risultava non conforme perché mancante del documento di riconoscimento e il reclamo non fondato, in quanto non vi era alcuna richiesta di disconoscimento del contratto ma solo il disconoscimento del modulo per la TCG allegata.

In atti non è dimostrato che l'utente sia stato adeguatamente informato che al recesso / ripensamento doveva essere allegato il documento d'identità e non è neanche provato che l'istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo seguente alla comunicazione del recesso. Pertanto, in assenza della prova, circa il ricevimento della richiesta di integrazione della documentazione e considerata anche l'assenza di prova di elementi attestanti la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdetto dall'istante, sussiste una responsabilità della società Wind Tre, in ordine alla fatturazione indebita che legittima il diritto dell'istante all'annullamento delle fatture emesse *sine titulo* con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente

Nel comportamento dell'operatore si ravvisa anche una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'utente, tale da far configurare il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo" anche tenuto conto del disagio conseguente alla mancata lavorazione del recesso per ripensamento. Indennizzo che deve essere liquidato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra Studio XXX / Wind Tre (Very Mobile) di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0170284 del 26 maggio 2022 e per l'effetto l'operatore è tenuto a

- stornare le fatture numero 2013T00054XXXX, numero 2013T00077XXXX, numero 2013T00100XXXX e numero 2013T0012XXXX, con conseguente ripulitura amministrativa – contabile della posizione dell'utente nonché ritirare l'eventuale pratica di recupero dei crediti in esenzione spese;

- liquidare tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
 4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)