

DELIBERA N. 66 - 2020

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/186076/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/12/2020;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 08/10/2019 acquisita con protocollo n. 0428160 del 08/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "Di fronte a totale indisponibilità non posso che procedere con il riproporre il mio caso confidando che l'Autorità possa in qualche modo tutelare le mie ragioni. Il 26 marzo del 2019, richiedo a Wind la portabilità di una mia numerazione mobile attualmente in HO (Vodafone), quindi un ampliamento del Contratto in essere che comprende già una numerazione mobile e una linea fissa sottoscritte ad aprile 2018. Già all'epoca, cioè 1 anno fa, Wind aveva tergiversato per l'attivazione in quanto esigeva il pagamento di fatture che H3G, non mi aveva recapitato, relative all'anno 2013 emesse a XXX di XXX. Dopo 3 mesi di attesa, lo scorso anno esattamente il 22 giugno 2018, Wind esegue la portabilità della mia numerazione mobile XXX e successivamente attiva una linea fissa nella mia Sede. Già all'epoca avrei voluto sottoporVi la vicenda ma per carenza di tempo non mi è stato possibile. Oggi con pagamenti regolari della fatture, WIND rifiuta la mia richiesta facendomi pervenire la seguente motivazione: XXX: PAP780,52 Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi Passati a Perdita di euro 780,52 su Codice Cliente XXX da versare sulle coordinate per rappresentante: XXX intestato a Wind Tre S.p.A.CAUSALE: indicare il codice cliente (XXX).La copia del bonifico dovrà essere inviata alla su account mail XXX" Ho quindi richiesto a H3G copia delle fatture insolute intestate alla mia precedente ragione sociale e dopo qualche giorno mi ha mandato ben 16 fatture non precisando quale a loro risultassero insolute. Contesto integralmente l'emissione di fatture che non mi sono mai state in precedenza recapitate e anzi vorrei contestare anche le numerosi voci di addebito in esse contenute, dato che a fronte di un canone mensile di ben 45 euro oltre Iva, per ognuna delle 2 Sim oggetto del Contratto, il Gestore addebitava in aggiunta del "Traffico a consumo ed extra soglia" per totali € 539,05, importo di cui chiedo al Gestore integrale restituzione € 46,25 € 15,06 € 22,40 € 43,33 € 16,70 € 52,24 € 64,50 € 94,79 € 24,45 € 27,42 € 100,19 € 31,72 Tot. € 539,05 La mia personale sensazione è che H3G attraverso WIND stia tentando di incassare importi per fatture mai recapitate al sottoscritto, per tanto di dubbia correttezza, che in questo caso sono INESIGIBILI, dato che la Legge Italiana in assenza atti di sospensione e interruzione dei termini, prescrive e rende inesigibili i crediti (che rimangono comunque dubbi) di H3G che li sta richiedendo oggi, indirettamente al sottoscritto non attivando un Contratto sottoscritto con WIND. Quindi non c'è mai stata attività d parte del Gestore e/o di Agenzia di Recupero Crediti tesa all'incasso di questi insoluti che mi vengono richiesti a 6 anni di distanza". L'istante ha pertanto formulato le seguenti richieste: " 1) Richiedo rimborso delle maggior somme pagate ad H3G per addebiti riguardante consumi extra soglia presenti nelle 16 fatture che inspiegabilmente mi hanno mandato e che essendo domiciliate sono state

regolarmente pagate, pari a € 539,05 tramite bonifico bancario a mio favore. Il RID si sgancia a luglio 2013 quando sulla fattura di € 197,22 il gestore riporta come pagamento Bollettino. Anche sommando gli importi delle fatture successive, che hanno come modalità il bollettino, che ribadisco NON mi sono state all'ora recapitate e che NESSUNO prima di oggi ha reclamato, NON si arriva all'importo di € 780,52 che comunque è inesigibile risalendo al 2013! 2) Oltre alla cancellazione del debito alla bonifica della mia anagrafica, 3) chiedo a WIND TRE SpA immediata portabilità della numerazione mobile XXX, per la quale ho sottoscritto Contratto che prevede la portabilità da Ho a Wind, datato 26 marzo 2019, essendo già cliente da circa 1 anno e avendo dimostrato di essere un Cliente solvibile che paga regolarmente le fatture che il Gestore emette!! 4) Inoltre chiedo indennizzo per entrambi i contratti sottoscritti, appellando all'Art. 6 e all'Art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS: 75 gg per l'attivazione del Contratto sottoscritto il 9/04/18 ma attivato da Wind solo il 22/06/18, quindi € 5 al giorno per totali € 375,00 di indennizzo; 23 gg al momento rispetto alla sottoscrizione del Contratto del 26/03/19 ad oggi 17/04/19, quindi € 5 al giorno per totali € 115,00 di indennizzo. Per istruttoria della pratica chiedo indennizzo pari a € 500,00 per un totale di € 1.529,05 (millecinquecentoventinove/05 euro) da riconoscermi tramite bonifico bancario alle seguenti coordinate: ...omissis ...". L'istante ha prodotto oltre i termini previsti dal Regolamento una memoria di replica, pertanto irricevibile.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore nella propria memoria difensiva ha rappresentato: "Le richieste avversarie non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi. In rito 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di



indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Parte istante contesta la mancata attivazione presso Wind Tre del n. XXX, dovuta a pregresse morosità ancora in essere con la società H3G di cui era precedentemente cliente (cfr. Formulario GU14). Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 27/03/2019 perveniva richiesta di attivazione della linea mobile XXX + terminale (doc. 1- contratto utenza Wind). La verifica del credito riceveva il seguente ko: PAP780,52_Reiterare ordine dopo il pagamento degli importi Passati a Perdita di euro 780,52 su Codice Cliente XXX da versare sulle coordinate per rappresentante: XXX intestato a Wind Tre S.p.A. CAUSALE: indicare il codice cliente (XXX). La copia del bonifico dovrà essere inviata su account mail XXX". In data 18/07/2012 infatti venivano attivate presso il gestore H3G le sim XXX - XXX Abbonamenti Business con piano tariffario PRO 800 con terminale Nokia Lumia, in modalità vendita a rate e vincolo 30 mesi. Scadenza vincolo 15.01.2015 canone mensile previsto 35 € iva esclusa +Tassa di Concessione (Uso affari) ciascuna sim (doc. 2 - contratto utenze H3G). Successivamente si registravano degli importi insoluti e venivano inviati diversi solleciti di pagamento (doc. 3 – solleciti di pagamento); inoltre il cliente contattava più volte il servizio clienti per tali insoluti e chiedeva del tempo per saldare (doc. 4 – contatti dal cliente). In data 30.09.2013 le sim XXX – XXX venivano disattivate a causa di insoluti. In data 09.04.2019 perveniva al gestore H3G la richiesta di copia delle fatture insolute che venivano inviate tramite mail in data 10.04.2019 (doc. 5 – mail del 10.04.2019). Tali insoluti sono ad oggi ancora presenti per un totale di euro 780,52 attualmente passati a perdita (doc. 6 - fatture insolute H3G). Il passaggio a perdita non comporta rinuncia al credito rimasto ancora insoluto e per il quale H3G S.p.A. si riserva ogni ulteriore azione per il recupero. In data 24/04/2019 perveniva provvedimento d’urgenza art. 5 presentato al Corecom per la mancata attivazione del numero XXX con Wind. Veniva inviata segnalazione per verificare l’insoluto lato H3G, che lo confermava per euro 780,52 relativamente al codice cliente 11899774 ed alle due utenze ex H3g Postpagate Business n. +XXX e +XXX disattivate in data 30/09/2013 per Credito-Collection. Venivano effettuate delle verifiche e si provvedeva a richiedere la documentazione coerente con quanto presente a sistema ovvero una nuova proposta di contratto per l’attivazione della sola sim e non anche del terminale. In data 29/04/2019 perveniva la nuova documentazione e la sim veniva attivata in data 30/04/2019 con MNP del numero XXX (doc. 7 – contratto utenza Wind 3 solo sim e doc. 11 – risposta a GU5). Si rileva che in base all’art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto - Accettazione da parte di Wind e conclusione del Contratto: “Il Contratto si perfeziona nel momento in cui Wind comunica per iscritto la propria accettazione ovvero all’atto della consegna o, ove necessaria, dell’installazione/attivazione dei



Prodotti. Wind si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente: - non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; - risulti civilmente incapace; - sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Wind; - risulti iscritto nell'elenco dei protesti; - sia assoggettato a procedure concorsuali" (doc. 8 – Condizioni Generali di Contratto). In data 02/09/2019 il cliente chiedeva la disattivazione della sim XXX, ma senza addebito dei penali. Veniva contattato e informato che la disattivazione avrebbe comportato l'addebito dei costi di recesso anticipato. L'istante decideva di voler rinunciare alla disattivazione ma rifiutava la registrazione vocale e informava che avrebbe inviato la richiesta di revoca tramite indirizzo pec; non si procedeva con la cessazione come richiesto dal cliente. In data 15/10/2019 perveniva richiesta di portabilità del numero XXX dal gestore Tim che riceve KO con motivazione assenza del dato ICCD o CF/PARTITA IVA necessario per la validazione. La richiesta risulta infatti pervenuta come postpagata mentre trattavasi di prepagata. Si rileva altresì che "la richiesta d'attivazione del Servizio può essere soggetta a rifiuto da parte dell'operatore cedente nei seguenti casi: - Per quanto riguarda il rifiuto: a) espletamento di un'altra richiesta di portabilità per lo stesso numero di telefono; b) nel caso di servizio in abbonamento con l'operatore cedente, non corrispondenza tra Codice fiscale/Partita IVA e numero di telefono portato; c) nel caso di Servizio prepagato con l'operatore cedente, non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero di telefono portato; d) disattivazione definitiva del numero portato; [...]" Preme richiamare l'art. 2.3 della carta servizi Wind da cui emerge che "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (XXX o XXX), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito XXX, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto [...]". Preme richiamare l'art 2.1 della Carta Servizi che statuisce: "Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind (doc. 9 – Carta Servizi). Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. 4. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 780,52 lato ex H3G ed euro 170,80 lato Wind Tre (doc. 10 - posizione contabile Wind) di cui si chiede il pagamento. Per il gestore ex H3G si allegano le fatture insolute (doc. 6 – fatture). ***** Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità

di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, viene rigettata l'eccezione di irricevibilità della memoria dell'operatore sollevata dall'istante, perché infondata. Tale memoria è stata infatti depositata il 22.11.2019 e quindi entro i 45 giorni assegnati dall'Ufficio con comunicazione di avvio del procedimento del 09.10.19; l'irricevibilità deve invece essere dichiarata relativamente alle repliche del Sig XXX, caricate sulla piattaforma in data 09.01.2020 e quindi ben oltre i 20 giorni assegnati alle parti dalla suddetta comunicazione ai fini della presentazione di eventuali controdeduzioni. Ancora in via preliminare, le eccezioni svolte dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria di domande dell'utente, con conseguente inammissibilità delle stesse, è infondata, risultando sostanzialmente richiesti dall'utente i soli indennizzi previsti dalla normativa vigente, in ordine ai quali competente a pronunciarsi è l'Autorità adita; altrettanto infondata risulta essere quella posta relativamente alle spese di procedura, la cui richiesta può essere valutata dalla medesima Autorità. Entrando nel merito della controversia, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In ordine alla richiesta di rimborso sub 1), va rilevato che, a fronte delle contestazioni mosse dalla parte istante rispetto alle somme addebitate in aggiunta quali "traffico a consumo ed extra soglia", il gestore si è unicamente limitato a riferire, nella ricostruzione della vicenda contrattuale, che relativamente alle sim XXX e XXX attivate in data 18.07.2012 presso il gestore H3G con abbonamenti business con piano tariffario PRO 800 con terminale Nokia Lumia in modalità vendita a rate e vincolo 30 mesi, il canone mensile previsto era pari ad € 35 IVA esclusa più taxa di concessione (uso affari) ciascuna sim, null'altro adducendo a fronte delle contestazioni mosse dalla controparte in merito alla fatturazione degli importi contestati. Va inoltre osservato che il gestore si è poi ancora limitato, genericamente, a richiamare l'art. 2.3 della Carta Servizi Wind relativi alle modalità e tempistiche di eventuali reclami relativi ad importi addebitati in fattura, senza tuttavia esprimersi nemmeno con riferimento alle contestazioni mosse dalla controparte circa il mancato ricevimento delle fatture in questione. Alla luce di quanto sopra, emerge che non possa non essere richiamato il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., di cui Autorità Garante e Corecom fanno costante applicazione (si vedano, ex multis, le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17), chiarendo che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le

regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c.” Di contro va rilevato che l'istante non ha supportato adeguatamente la richiesta di rimborso, né allocando le somme elencate alle singole fatture di riferimento (limitandosi ad allegare una serie di fatture prive di specifici richiami), né fornendo prova degli avvenuti pagamenti. Alla luce dei dati forniti dal gestore, che ha collocato le fatture insolute a partire dalla data del 08.06.2013 di emissione della numero 1376259880, si ricava pertanto che tutte le precedenti siano state saldate; l'esame delle fatture inserite dall'istante nel fascicolo documentale ha permesso di rilevare che, tra le somme richieste a rimborso a titolo di “traffico a consumo ed extra soglia”, soltanto alcune fra queste possono essere rimborsate e cioè quelle riferite alle fatture: n. 1284294466 emessa il 08/11/12 (€ 22,40), n. 1283910321 emessa il 08/10/12 (€ 15,06), n. 1283524970 emessa il 08/09/12 (€16,55 + € 29,70, tot. 46,25), n. 1374335952 emessa il 08/01/13 (€ 16,70), n. 1284684314 emessa il 08/12/12 (€ 43,33), n. 1375495790 emessa il 08/04/13 (€ 94,79), n. 1374722563 emessa il 08/02/13 (€ 52,24), n. 1375109244 emessa il 08/03/13 (64,50), per un totale di € 355,27. Non si ritiene invece possano essere suscettibili di restituzione le rimanenti somme richieste dall'istante, in quanto contenute in fatture che il gestore ha dichiarato insolute e cioè le nn. 1376259880 emessa il 08/06/13 (contenente € 24,45 a titolo di “traffico a consumo ed extra soglia”), 1377006433 emessa il 08/08/13 (contenente € 100,19 a titolo di “traffico a consumo ed extra soglia”), 1377370805 emessa il 08/09/13 (contenente € 31,72 a titolo di “traffico a consumo ed extra soglia”), 1376635580 emessa il 08/07/13 (contenente € 27,42 a titolo di “traffico a consumo ed extra soglia”). Relativamente alle richieste sub nn. 2), si osserva quanto segue. L'istante contesta la pretesa creditoria del gestore sulla scorta della circostanza che dell'insoluto in contestazione (affidente a fatture che afferma non essergli mai state recapitate) sarebbe venuto a conoscenza soltanto informalmente nell'aprile 2018 a fronte di un ritardo nell'attivazione di un contratto sottoscritto in quel periodo e, poi, il 10.04.2019, a seguito del ricevimento di n. 16 fatture ottenute, dietro sua specifica richiesta, dopo il rifiuto ricevuto dal gestore rispetto ad un'ulteriore proposta di attivazione della linea mobile XXX più terminale. L'utente, precisando peraltro non essergli stato specificato dal gestore a quale delle fatture ricevute fosse ricondotto l'insoluto contestato, eccepisce l'inesigibilità di tali fatture ritenendo sia intervenuta prescrizione delle stesse. Va preliminarmente considerato che la giurisprudenza consolidata è unanime nel considerare il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione a prestazione continuativa rispetto ai cui crediti vantati dal gestore vige il regime di prescrizione breve e non quella ordinaria decennale, vale a dire quella prevista dall'art. 2948, c. 4 del codice civile secondo il quale gli interessi e, in generale, tutto ciò che “deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi” si prescrivono in cinque anni. Nel caso di specie, la disamina degli atti prodotti dal gestore ha permesso di rilevare che l'unica comunicazione inviata all'utente a mezzo raccomandata del 06/09/2013 e da quest'ultimo ricevuta il 01.10.2013 sia quella di sollecito di pagamento delle sole fatture n. 1376259880 del 08/06/2013, scadenza 08.07.2013 e n. 1376635580 del 08/07/2013, scadenza 07.08.2013, con preavviso di risoluzione del contratto relativo alle utenze intestate; non risultano però documentate altre formali attività di carattere sospensivo / interruttivo rispetto alla decorrenza del termine prescrittivo quinquennale

previsto dalla sopraccitata norma civilistica riferite alle residuali fatture indicate quali insolute dal gestore (e, cioè, la n. 1377006433 emessa il 08/08/13 per € 197,22 con scadenza 07.09.2013, la n. 1377370805 emessa il 08/09/13 per € 71,72 con scadenza 08.10.2013, la n. 1388055201 emessa il 08/10/13 per € 215,40 con scadenza 07.11.2013, la n. 1389067387 emessa il 08/10/13 per € 153,54 con scadenza 07.11.2013), né quest'ultimo ha avanzato eventuali contestazioni in merito alla dichiarazione dell'utente in ordine alla mancata ricezione delle fatture. La presenza, pertanto, di una pretesa creditizia caduta in prescrizione, comporta senz'altro lo storno da parte del gestore di tutta la sopraccitata fatturazione emessa e rimasta insoluta. Con riferimento alla domanda sub 3), si ritiene la stessa superata da quanto dichiarato dal gestore e, cioè, che la sim è stata attivata in data 30.04.2019 con MNP del numero XXX; si precisa che laddove tale richiesta fosse posta ai fini di ottenere un terminale smartphone precedentemente abbinato, si rileva che tale questione, afferendo alla sfera commerciale propria dell'operatore, non può essere rimessa alla decisione dell'organo adito. Per quanto concerne la parte di richiesta sub 4) di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del contratto sottoscritto in data 09.04.2018, la stessa deve essere respinta in quanto alla data anzidetta l'insoluto portato dalle fatture non risultava ancora prescritto e, pertanto, ben poteva l'operatore, in base all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto, esercitare il proprio diritto di rifiuto a causa del precedente stato di inadempienza; può trovare invece accoglimento la seconda parte di richiesta afferente il secondo contratto in quanto alla data di sottoscrizione del 26.03.2019 le fatture insolute risultavano già prescritte; conseguentemente, in considerazione che il gestore non ha indicato la tempistica di attivazione riservatagli da Carta Servizi per le utenze mobili, si ritiene che il ritardo intervenuto possa calcolarsi dal 29.03.2019 (in considerazione di quanto previsto dall'art. 2.1 della Carta Servizi che prevede l'attivazione del servizio di telefonia vocale di norma entro le 48 ore successive all'inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile) al 30.04.2019, data di attivazione dichiarata da Wind Tre; pertanto, in applicazione dell'art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi e del relativo parametro giornaliero di € 7,50, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 che prevede il raddoppio del parametro in presenza di utenza affari, l'operatore sarà tenuto a corrispondere per n. 32 giorni di ritardo la somma di € 480,00 (€ 7,50 x 32 x 2). Tuttavia, va considerato che il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda. L'indennizzo di € 115,00 richiesto da parte istante è inferiore a quanto liquidabile, come visto, in base al Regolamento Indennizzi e pertanto va accolto. Conseguentemente, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la suddetta somma di € 115,00. Infine, la richiesta di indennizzo posta sub 5) per istruttoria della pratica non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 355,27 quale rimborso maggiori somme;
- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 115,00 a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione dell'utenza n. XXX, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante stornando le fatture n. 1376259880 del 08/06/13, n. 1376635580 del 08/07/13, n. 1377006433 del 08/08/13, n. 1377370805 del 08/09/13, n. 1388055201 del 08/10/13 e n. 1389067387 del 08/10/13.

Rigetta parzialmente la domanda posta sub 4) ed integralmente quella di cui al punto 5).

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.

Torino, 9 dicembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis