

DELIBERA N. 103/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/650272/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 giugno 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 12/12/2023 acquisita con protocollo n. 0317806 del 12/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di due contratti *business* aventi ad oggetto le utenze afferenti al codice cliente n. 59675xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind Tre), lamenta il malfunzionamento del servizio internet, l'addebito dei costi di recesso e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- dal mese di agosto 2022 iniziava ad effettuare diverse segnalazioni per “*disservizi sulla connettività*” senza ricevere alcuna assistenza tecnica;
- decideva pertanto di cambiare operatore e riceveva una fattura di euro 344,76 con penali. Specificava che tali penali erano state “*dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3, della Legge 40 del 2007 (c.d. “Legge Bersani”), disposizione mai abrogata e tutt'ora in vigore*”.

L'istante ha allegato la disdetta, il preavviso di sospensione del servizio e alcune fatture.

In data 11 dicembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse, l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i) *“chiusura definitiva contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami (Agosto 2022) per euro 300.00”;*
- iii) *“indennizzo per gravi disservizi per euro 800.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 29 gennaio 2024 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha ritenuto infondate le richieste dell’istante per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

Anzitutto, l’operatore ha precisato che l’istante il 24 marzo 2022 ha sottoscritto il contratto n. 155612599xxxx per l’attivazione della linea n. 057154xxxx *“con piano tariffario “Super Office One” e modem abbinato acquistato con la formula della vendita a rate”* e il contratto n. 155612932xxxx per l’attivazione delle linee n. 057166xxx e n. 057163xxx con piano tariffario *“Office plus”*.

L’operatore ha evidenziato che *“tutte le utenze fisse ut supra riportate, anche quelle non oggetto di doglianza, sono state attivate unitamente ai terminali ad esse associati, a fronte di regolare proposta di contratto firmata pervenuta e a seguito di verifica della sostanziale correttezza della modulistica ricevuta”* e che *“tutti i contratti ut supra riportati, anche quelli non oggetto di doglianza, e gli apparati ad esse associati, venivano cessati sui propri sistemi, a seguito di richiesta volontaria da parte istante di migrazione e cessazione degli stessi”*.

In via preliminare, l’operatore ha eccepito:

- la *“genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”* in quanto l’istante ha lamentato genericamente problemi di connessione da agosto 2022 e non ha neanche prodotto *“prove in relazione a quanto avvenuto”*. A supporto della propria posizione l’operatore ha richiamato alcune delibere dell’Autorità e il principio generale disciplinato dall’articolo 2697 C.C. secondo il quale *“chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*;

- *“l’inammissibilità della (...) richiesta di “chiusura definitiva contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione””* in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite al CoReCom il quale, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, *“far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*.

Nel merito, l’operatore ha sostenuto quanto segue:

- *“in data 29/08/2022 la società istante inviava una PEC per richiedere la cessazione del servizio a seguito di presunti “disservizi legati alla connettività internet”. La convenuta pertanto, procedeva con l’apertura di una segnalazione di*

assistenza tecnica, a seguito della quale il signor xxx, titolare del XXX, veniva prontamente contattato al numero 349614xxxx dai tecnici di Wind Tre per effettuare delle verifiche e delle prove tecniche sull'accesso VULA.w5055xxxx con il riavvio modem e la riconfigurazione wi-fi. Il cliente confermava il corretto funzionamento della connessione, ma segnalava valori di navigazione più bassi, per cui veniva aperta una nuova segnalazione tecnica che veniva chiusa in data 09/09/2022 con la nota "nessun degrado riscontrato, la velocità è coerente con l'ottenibile netmap. Cliente irreperibile". In data 10/09/2022, non riuscendo a contattare l'istante telefonicamente, veniva inviato un SMS di "conferma chiusura guasto". L'operatore ha allegato i relativi screenshots;

- "in data 15/09/2022 e in data 16/09/2022 migravano verso altro OLO rispettivamente le utenze n. 057163xxxx, n. 057166xxxx e n. VULA.w5055xxxx relative al contratto n. 155612932xxxx, e l'utenza n. 057154xxxx, con conseguente cessazione dell'apparato ad essa abbinato relativa al contratto n. 155612599xxxx". L'operatore ha allegato i relativi screenshots;

- ha ritenuto destituita di fondamento e del tutto generica la contestazione in merito alla discontinuità della connessione relativa all'accesso VULA.w5055xxxx "da agosto 2022" in quanto, "dalle opportune verifiche effettuate con il cliente, non emergevano problemi di connessione ed in ogni caso la segnalazione, aperta per la sola componente dati, veniva chiusa come non riscontrata pochi giorni dopo". Al riguardo ha precisato che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto "ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni Generali di Contratto" e tutti gli Allegati" e ha riportato la disposizione di cui all'articolo 3.9 delle Condizioni Generali di contratto sull'"Erogazione del Servizio Voce su FTTC e FTTH e FWA";

- "nessun provvedimento di urgenza art.5 è stato mai avviato dalla parte istante";

- "la parte istante, inoltre non ha neanche mai inviato o allegato alla procedura di Conciliazione o definizione il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCOM gratuitamente e avente valore probatorio" e ha ricordato che l'esibizione del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, "fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo";

- "la società istante non effettuava il pagamento delle ultime fatture emesse di sua competenza, pertanto, il gruppo credito inviava una serie di comunicazioni e solleciti di pagamento". L'operatore ha allegato il sollecito inviato via e-mail il 5 aprile 2023;

- di aver "correttamente applicato i contributi di recesso e di attivazione ai sensi Delibera 487/18/CONS sia per il prodotto "Super Office One" che per il Contratto "Office Plus", come si evince dalla Fattura n. 2023F00001xxxx, nella sezione "Altri addebiti";

- visto che "la società istante aveva richiesto, in sede di stipula dei contratti, la

rateizzazione dei costi di attivazione del contratto “Office Plus” (...) e l’addebito in una unica soluzione del contributo di attivazione del prodotto “Super Office One” (...) in data 12/04/2023, a fronte della richiesta di mantenere la rateizzazione ha emesso la nota di credito n. 53230001xxxx di euro 79,30 (...) a compensazione della fattura n. 2023F00001xxxx, per poi poter procedere con la successiva ricostruzione della rateizzazione con addebito in fattura (dalla fattura n. 2023F00074xxxx in poi)”. Al riguardo l’operatore ha riportato la disposizione dell’articolo 6 delle Condizioni Generali di contratto sul contributo di disattivazione e ha evidenziato come l’informativa relativa al contributo di attivazione fosse accessibile anche attraverso il link <https://www.windtrebusiness.it/trasparenza> del proprio sito istituzionale oltre a riportare l’allegato relativo all’offerta tariffaria sottoscritta. L’operatore ha precisato che “tali contributi vengono addebitati in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi (termine della durata contrattuale)”.

- “avendo la parte istante presentato istanza di Conciliazione solo 15 mesi dopo l’accaduto, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il traffico, poiché, in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi””;

- “per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la scrivente evidenzia il fatto che l’unica PEC inviata dall’istante era, di fatto, una richiesta di disdetta dei servizi, a seguito di presunti malfunzionamenti mai segnalati in precedenza, per i quali comunque, il gestore si è prontamente attivato contattando l’utente per poter effettuare tutte le verifiche e le prove tecniche del caso. Pertanto, la suddetta PEC, che non è da annoverare come reclamo, è stata comunque prontamente riscontrata non solo con le verifiche tecniche effettuate telefonicamente con la parte istante, con l’invio di un SMS di “conferma chiusura guasto”, ma anche per “facta concludentia” con la risoluzione dell’eventuale disservizio”. “Inoltre, si ricorda che le utenze sono migrate verso un altro gestore prima che scadesse il termine dei 45 giorni per dare riscontro agli eventuali reclami”;

- “la società istante presenta una situazione amministrativa irregolare di euro 615,58”.

L’operatore ha allegato le proposte di contratto con le relative Condizioni Generali, le fatture insolute, la nota di credito e il dettaglio dei costi di attivazione e recesso.

L’operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore sull'*"inammissibilità della (...) richiesta di "chiusura definitiva contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"* limitatamente alla parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la *"chiusura definitiva contratto"*. Sul punto, infatti, risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che tutte le utenze oggetto di istanza sono migrate ad altro operatore nel mese di settembre 2022.
- con riferimento alla parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la *"chiusura (...) intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*, si osserva che, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore sulla genericità e indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte dell'istante e sull'assenza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che l'utente ha allegato il reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e alcune delle fatture contestate.

Nel merito:

Sul malfunzionamento del servizio internet.

L'istante ha lamentato di aver subito *"disservizi sulla connettività"* e di averli segnalati all'operatore dal mese di agosto 2022 senza ricevere alcun intervento risolutivo. L'operatore ha affermato di aver regolarmente gestito la segnalazione pervenuta il 29 agosto 2022 mediante verifiche e prove tecniche effettuate con il cliente, all'esito delle quali risultava il corretto funzionamento della connessione anche sotto il profilo della velocità.

La doglianza dell'istante è fondata per i motivi di seguito esposti.

In generale, si rappresenta che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore

l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Sul punto vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio emerge che l'istante in data 29 agosto 2022 ha segnalato non solo una lentezza della connessione ma anche *“numerosi momenti di interruzione di servizio”*. Al riguardo, l'operatore ha dedotto di aver regolarmente gestito la segnalazione con *“il riavvio modem e la riconfigurazione wi-fi”* e che *“il cliente confermava il corretto funzionamento della connessione”*. Inoltre, l'operatore ha rilevato che *“la velocità (era) coerente con l'ottenibile netmap”* e, all'esito di tale verifica, aveva chiuso la segnalazione con invio di un SMS in data 10 settembre 2022.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente del servizio, l'operatore, a seguito della citata segnalazione, non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia del traffico internet nel periodo successivo alla segnalazione. Al riguardo, si osserva che le schermate estratte dai sistemi interni dell'operatore, prodotte da quest'ultimo a supporto della propria posizione, non hanno valore probatorio, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento parziale del servizio. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di*

malfunzionamento”, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, che prevede il raddoppio dell’indennizzo per la natura *business* dell’utenza.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 29 agosto 2022 (data della segnalazione) e il *dies ad quem* nel 15 settembre 2022 (data di cessazione del servizio).

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo di euro 102,00 (centodue/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 17 giorni di discontinua erogazione del servizio internet.

Si precisa che il disservizio *de quo* non configura un’ipotesi di storno della fatturazione emessa nell’intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, “*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l’utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*” (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Sull’addebito dei costi di recesso.

Da quanto indicato dall’istante si evince una sostanziale contestazione dei costi di recesso. Al riguardo, l’operatore ha sostenuto di aver correttamente applicato i costi di recesso e di attivazione ai sensi della Delibera Agcom n. 487/18/CONS e in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto approvate dal cliente e di aver rispettato i relativi oneri informativi. Inoltre, l’operatore ha dato atto di aver ripristinato la rateizzazione del contributo di attivazione richiesto dal cliente per il contratto “*Office Plus*”.

La doglianza dell’istante è fondata nei termini di seguito esposti.

La contestazione inerente ai costi di attivazione è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, deve evidenziarsi che l’operatore non ha fornito prova dell’assolvimento dell’onere informativo previsto a suo carico dal capoverso VIII, n. 34 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS secondo il quale le spese di recesso “*relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale*” “*devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*”.

In particolare, l’operatore non ha dato evidenza del rispetto dell’onere informativo previsto dal successivo punto n. 36 della citata Delibera nel quale si prevede che “*in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato*”.

Sul punto, si rileva infatti che nelle due proposte contrattuali depositate a cura dell'operatore non risultano allegate le citate informative con le indicazioni del *quantum debeatur* per ogni mese di recesso anticipato. Al riguardo, non risulta sufficiente il rimando dell'operatore a quanto previsto in tema di costi di recesso dalle Condizioni Generali di contratto approvate dal cliente e ai prospetti informativi su tali costi presenti nella sezione "trasparenza tariffaria" del proprio sito internet.

Pertanto, considerato che l'operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato, ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile e amministrativa mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutte le somme addebitate a titolo di contributo di attivazione nelle fatture emesse a seguito del recesso dai contratti oggetto di istanza. L'istante ha diritto, inoltre, al ritiro a cura e spese dell'operatore della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, la contestazione inerente ai costi di disattivazione non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto viene in rilievo il capoverso V, n. 17 della sopra citata Delibera nel quale si prevede che le spese di recesso relative ai *"costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza (...) devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato"*.

Nel successivo punto n. 22 si prevede che tali spese *"non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati."*

Ciò posto, dal corredo istruttorio emerge che l'operatore, nella fattura n. 2023F00001xxxx del 21 gennaio 2023, ha addebitato le somme di euro 20,00 e di euro 22,99 a titolo di costi di dismissione dei servizi. Tali importi corrispondono al *"valore minimo"* previsto dal sopra citato punto n. 22 atteso che il costo realmente sostenuto dall'operatore per la disattivazione, così come pubblicato nella sezione "trasparenza tariffaria" del sito internet Wind Tre, risulta essere di importo superiore (euro 34,21 per passaggio ad altro operatore ed euro 51,45 per cessazione del servizio).

Ne consegue che la doglianza dell'istante riferita ai costi di dismissione dei servizi non può essere accolta vista la congruità di tali importi ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 487/18/CONS e n. 252/16/CONS (recante *"Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"*).

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo PEC del 29 agosto 2022 nel quale segnalava i disservizi subiti e manifestava la volontà di cessare il contratto.

L'operatore ha dedotto che la missiva non poteva qualificarsi come reclamo in quanto era di fatto una richiesta di disdetta e di aver comunque correttamente gestito la segnalazione di disservizio in essa contenuta.

La domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per mancata risposta ai reclami (Agosto 2022) per euro 300.00*” non è meritevole di accoglimento atteso che la mancata risposta alla segnalazione relativa al disservizio lamentato può ritenersi assorbita dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (v. Delibera n. 75/21/CIR). Inoltre, giova evidenziare che l'operatore ha provveduto a gestire prontamente la contestuale richiesta di disdetta: i due contratti risultano infatti cessati a metà settembre 2022.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/650272/2023, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 102,00 (centodue/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio internet.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutte le somme addebitate a titolo di contributo di attivazione nelle fatture emesse a seguito del recesso dai contratti oggetto di istanza. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 6 giugno 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)