

DELIBERA N. 142/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)
GU14/669074/2024**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 settembre 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 Comitato Regionale 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 dell’utente XXX, del 15/03/2024 acquisita con protocollo n. 0081019 del 15/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato n. 160358371xxxx, relativo all’utenza fissa n. 055 936xxxx, ha contestato all’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre la ritardata cessazione del contratto *de qua* con la conseguente emissione della successiva fatturazione indebita, l’illegittimo addebito del costo del modem restituito all’operatore, l’attivazione di servizi non richiesti nonché l’addebito dei costi di recesso, ritenuti non dovuti.

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

- di essere cliente Wind Tre e di essersi recata “*in data 6/09/23 (...) nel negozio Wind di Via xxx [di xxx] per (...) aprire un nuovo contratto, [avente ad oggetto un’utenza fissa] (...) tene[ndo] il vecchio modem (...)*”;
- che “*il tecnico [inviato] per l’attivazione [della nuova linea telefonica] si è (...) presentato il 12/9/[2023] con un nuovo modem da pagare*”, consegnato all’istante;
- che “*il contratto [inviato da Wind Tre e] ricevuto [dal cliente] per email conteneva opzioni non richieste (...)*”;
- di avere quindi “*chiamato il negozio [Wind Tre] informando[lo] di voler cancellare*”, il contratto sottoscritto;

- di avere “chiamato il [numero] 159 [di Wind Tre] che (...) ha indicato di scaricare il modulo per la cancellazione [del contratto] da inviare per PEC [all’operatore]”;
- di avere, quindi, inviato a Wind Tre “il 26/9/[2023]” il recesso dal contratto “entro i 14 giorni” dall’attivazione della nuova utenza fissa n. 055 936xxxx, avvenuta il 12 settembre 2023;
- che, a seguito del recesso, è stato effettuato in data 18 ottobre 2023 “il ritiro [del modem] tramite [corriere xxx per conto di] Wind (...) [come da] email di conferma del ritiro autorizzata da Wind”;
- di non avere ricevuto riscontro “alla PEC [di recesso del 26 settembre 2023] (...) continua[ndo] a ricevere fatture”;
- di avere inviato a Wind Tre “dopo varie chiamate [al 159], il 5 Dicembre [2023, una] (...) nuova PEC di sollecito senza risposta e [di essersi recata] varie volte fra Novembre e Dicembre [2023] (...) nel negozio Wind senza [avere] riposte, in merito alle proprie contestazioni;
- che l’operatore, nell’ “appuntamento telefonico (...) [del] giorno 12/12/[2023] (...) [nel] quale [l’istante, aveva] (...) esposto che non intendev[a] pagare per un servizio che non stav[a] usufruendo e per un modem che (...) era stato ritirato da Wind (...), [in una prima telefonata] (...) ha detto [all’utente che l’]avrebbe richiamata per trovare una soluzione [mentre in una seconda telefonata], (...) ha invece comunicato [alla cliente]che non potev[a] cancellare [il contratto]”;
- che Wind Tre “il giorno 13/dicembre/[2023] ha (...) risposto alla PEC [dell’istante] di Settembre [del 26/9/2023]confermando che non potev[a] recedere”, dal contratto;
- di essere “tornata nel negozio Wind due volte” e da ultimo anche “il 3/01/[2024]”, venendo a conoscenza solo in quell’occasione, tramite informazioni fornite dal personale che vi lavorava “che il modulo [di recesso] inviato [il 26 settembre 2023] era sbagliato [provvedendo, di conseguenza, gli stessi dipendenti del negozio] (...) a mandare [all’operatore, una] PEC con [una ulteriore richiesta di] cancellazione” del contratto, a nome del cliente.

In data 13 marzo 2024 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 chiesto:

- i) l’ “annullamento di tutte le fatture aperte ed eventuali fatture future, oltre alla cancellazioni delle pratiche eventualmente avviate con società di recupero credito (...) a partire dalla prima disdetta [inviata a Wind] a Settembre [26/9/2023]”;

- ii) *“il rimborso della prima fattura [pagata] (...) prima che [l’istante] potess[e] togliere il mandato [di pagamento]”*, tramite domiciliazione bancaria nel proprio conto corrente.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 2 maggio 2024 la propria memoria difensiva, con allegata documentazione nella quale, nel confermare che la presente controversia riguarda l’utenza fissa *“055936xxxx (i0346xxxx) (...) cessa[ta] in data 07/02/2024”* ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto, come di seguito esposto.

“In rito”, preliminarmente, l’operatore ha eccepito la *“genericità e [l’]indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati (...) [privi di] elementi probatori a fondamento delle richieste avversarie (...) in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e successive modifiche”*.

Il gestore telefonico, a sostegno di tale posizione, ha sul punto richiamato in memoria la *“Delibera n. 32/23 del Co.Re.Com Emilia Romagna”* e la *“Delibera n. 44/23 [sempre] del Co.Re.Com Emilia Romagna”*, dalle quali si ricava il *“principio di carattere generale (...) [secondo cui] chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Secondo la propria ricostruzione della vicenda contrattuale, l’operatore ha dedotto che *“in data 06/09/2023 veniva sottoscritta, presso un rivenditore Wind Tre, la proposta di contratto n. 160358371xxxx (All.1 Proposta di contratto; All.2 Audit Log), finalizzata all’attivazione di una nuova utenza fissa con l’offerta tariffaria Super Fibra FTTH ed opzione accessoria FTTH 2,5 Giga Netflix, in accesso FIBRA FTTH, al costo mensile pari ad euro 33,99, comprensivo del modem acquistato in vendita rateizzata al costo pari ad euro 5,99 per n. 48 mesi. (...) I costi mensili aggiuntivi legati all’offerta commerciale sottoscritta, ricavabili anche dal sito istituzionale di Wind Tre, [prevedevano, inoltre, un] abbonamento Più Sicuri Casa al costo di euro 1,99 [ed il] canone Assistenza Facile al costo di euro 4,99”*.

Il gestore telefonico ha, quindi, precisato che *“il 12/09/2023 si perfezionava l’attivazione della nuova utenza fissa n. 055936xxxx, nella tempistica prevista dalle Condizioni Generali di contratto, con contestuale consegna del modem avvenuta presso la residenza della cliente”*.

Wind Tre ha poi continuato affermando che *“in data 26/09/2023 perveniva una PEC con la quale la cliente chiedeva di avvalersi del diritto di recesso dal contratto n. 160358371xxxx [e che] la segnalazione veniva tempestivamente gestita e chiusa il 04/10/2023 dall’ente deputato, col seguente esito: “03/10/2023 -Dn 055936xxxx- RECESSO NON CONFORME- Si tratta di contratto stipulato tramite dealer”*.

Sul punto il gestore telefonico ha, quindi, sottolineato che *“la convenuta tentava un contatto telefonico all’istante, la quale tuttavia non risultava reperibile, al fine di informarla che la richiesta di recesso non poteva avere seguito, essendo il contratto stipulato presso il negozio di un rivenditore autorizzato”* precisando che, in ogni modo,

“in virtù della circostanza succitata, il caso in esame esula dall’esercizio del diritto di recesso che può essere esercitato unicamente per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, come statuito dall’art. 53 del Codice del Consumo”.

Wind Tre, nelle proprie memorie difensive, ha poi dedotto che *“in data 05/12/2023 perveniva un’altra PEC recante il medesimo oggetto suindicato, con la quale la Sig.ra XXX reclamava la mancata gestione del recesso della linea fissa n. 055936xxxx. A seguito delle verifiche svolte la convenuta dava atto che, avendo l’istante stipulato il contratto tramite rivenditore autorizzato, non poteva avvalersi del diritto di recesso potendo unicamente chiedere la disdetta volontaria con conseguente addebito dei costi di cessazione nonché le eventuali rate mancanti legate al modem acquistato”.*

Il gestore ha, inoltre, specificato che *“in data 12/12/2023, nel sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, veniva tracciata la seguente segnalazione del rivenditore, successivamente chiusa con rimando alla precedente gestione del 05/12/2023 relativa al mancato accoglimento del recesso [e che] a completamento della suindicata gestione, in pari data, veniva inoltrato un SMS verso il recapito di rete mobile n. 349268xxxx dell’istante”*

L’operatore ha, quindi, dichiarato che *“la segnalazione, riconducibile alla gestione precedente, veniva chiusa il 13/12/2023, come si evince dal sistema CRM del gestore [e che] in data 13/12/2023 il mancato accoglimento del reclamo veniva notificato all’utente tramite PEC, inviata all’account xxx@arubapec.it, della quale si allega la ricevuta di consegna”.*

Wind Tre ha proseguito specificando che *“solo in data 03/01/2024 perveniva una PEC formulata dalla controparte recante oggetto “Richiesta disdetta utenza nr 055/936xxxx cod cl 53751xxxx” in conseguenza della quale “nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto (All.3), in data 07/02/2024, veniva risolto per disdetta volontaria il contratto n. 160358371xxxx, riconducibile alla linea fissa oggetto di doglianza che veniva cessata sui sistemi di Wind Tre, come comprovato dal print del sistema Customer Relationship Management (CRM) della stessa”*

Wind Tre ha, quindi, dedotto *“di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale”.*

L’operatore ha, poi, precisato che *“in data 15/02/2024 parte istante veniva contattata dall’ente Credito per il recupero dell’insoluto portato rispettivamente dalle fatture n. F233288xxxx, comprensiva delle residue rate del modem (All.4) e n. F233577xxxx (All.5), come documentato dal sistema CRM del gestore”.*

Sul punto il gestore telefonico ha, quindi, sottolineato che *“le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate (...) [e] che la parte istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind*

Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati".

L'operatore, a sostegno di tale posizione, ha sul punto richiamato in memoria *"le [proprie] Condizioni Generali di Contratto, [in particolare i punti 15.1, 15.2. e 15.3] (...) [dell'] art. 15 [che statuiscono in tema di] DURATA – PROROGA TACITA – RECESSO E CONTRIBUTI"*.

Per quanto riguarda il modem compreso nell'offerta contrattuale ed acquistato ratealmente dall'istante, Wind Tre ha *"rappresenta[to], altresì, che il cliente non era tenuto alla restituzione dell'apparato"*.

Wind Tre ha poi precisato, in memoria, che *"non si ravvisa nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

L'operatore ha poi richiamato, *"la Determina GU14/22221/2019 [nella parte in cui stabilisce che (...) se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione" ed inoltre "la Delibera n. 4/2015 del Corecom Toscana [in tema di] (...) concorso colposo dell'istante (...) e "la delibera 276/13/CONS [con riguardo al tema del] (...) fatto colposo del creditore (...)*.

Wind Tre ha ricordato che *"la Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima (...) [in base alla quale] (...) il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza"*.

L'operatore ha, poi, dichiarato che *"l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuta al mancato pagamento delle fatture, rispettivamente n. F233288xxxx (All.4); n. F233577xxxx (All.5); n. F240185xxxx (All.6); n. F240529xxxx (All.7); n. F240828xxxx (All.8), emesse sul codice cliente n. 53751xxxx/ centro di fatturazione n. 53751xxxx, di importo complessivo pari ad euro 543,49, di sua competenza"*.

Il gestore telefonico ha, infine, concluso chiedendo a questa Autorità di *"rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed 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 rileva che la presente disamina avrà ad oggetto, unicamente, l'utenza fissa n. 055 936xxxx in quanto l'utente pur avendo fatto generico riferimento, sia nell'ambito del formulario UG/663421/2024 che nel presente formulario GU14/669074/2024, al servizio *"Fisso + mobile"*, ha in essi indicato esclusivamente la

numerazione relativa all'utenza fissa *de qua*. Tale circostanza è, inoltre, confermata anche nell'ambito delle memorie del gestore telefonico del 2 maggio 2024, nelle quali è stata individuata solo l'utenza fissa "055936xxxx (...)" quale oggetto della presente controversia.

Sempre in via preliminare non si ritiene, inoltre, meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e la mancanza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, nell'istanza risultano sufficientemente indicate le contestazioni avversarie e la stessa risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che, comunque, l'utente ha tra l'altro prodotto, agli atti, la domanda di recesso dal contratto del 26 settembre 2023, la documentazione relativa al ritiro del modem, avvenuto in data 18 ottobre 2023, da parte del corriere xxx per conto del gestore telefonico e le fatture oggetto di contestazione, di cui l'utente chiede il rimborso e/o l'annullamento.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* congiuntamente considerate aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di "annullamento di tutte le fatture aperte ed eventuali fatture future, oltre alla cancellazioni delle pratiche eventualmente avviate con società di recupero credito (...) a partire dalla prima disdetta [inviata a Wind] a Settembre [26/9/2023]" e la richiesta di "rimborso della prima fattura [pagata] (...) prima che [l'istante] potess[e] togliere il mandato [di pagamento]", tramite domiciliazione bancaria nel proprio conto corrente, a prescindere dalla loro formulazione, in un'ottica di *favor utentis*, saranno prese in considerazione alla luce della documentazione in atti e secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere ricondotte alla medesima questione con conseguente chiarimento della *res controversa* e correttamente valutate, in questa sede, come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sulla lamentata tardiva lavorazione del recesso contrattuale della linea fissa n. 055 936xxxx e della conseguente illegittimità della fatturazione emessa successivamente al recesso stesso, sull'illegittimo addebito del costo del modem restituito all'operatore, sull'attivazione di servizi non richiesti nonché sull'addebito dei costi di recesso.

Sulla ritardata cessazione del contratto n. 160358371xxxx, relativo all'utenza fissa n. 055 936xxxx, con conseguente emissione di indebita fatturazione successiva

Parte istante ha lamentato la ritardata cessazione del contratto n. 160358371xxxx, relativo all'utenza fissa n. 055 936xxxx, con conseguente emissione di indebita fatturazione successiva, al recesso stesso, laddove la società Wind Tre, di contro, ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Le doglianze di cui alle domande *sub i)* e *sub ii)* rilette come in premessa quale tardiva lavorazione del recesso contrattuale, sono meritevoli di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In via preliminare si rileva che, come sostenuto in memoria dall'operatore, la disciplina prevista dall'art. 52 e ss del Codice del Consumo, di cui al D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni in tema di c.d. *"diritto di ripensamento"* in base alla quale *"il consumatore dispone di un periodo di 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 (...)"*, non può essere applicabile alla presente fattispecie in quanto il contratto di cui si controverte è stato appunto sottoscritto dall'utente, e si è perfezionato, *"nel negozio Wind di Via xxx [di xxx]"*.

Sempre in via preliminare, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"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"*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *"[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso"*.

Occorre, infine, ricordare che *"con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di avere sottoscritto “in data 6/09/23 (...) nel negozio Wind di Via xxx [di xxx]” un nuovo contratto identificato con il n. 160358371xxxx, relativo alla nuova utenza fissa poi identificata con il n. 055 936xxxx, attivato dall’operatore in data 12 settembre 2023, mediante l’intervento di un tecnico al domicilio dell’istante.

Successivamente, l’utente ha dapprima “chiamato il negozio [Wind] informando[lo] di voler cancellare”, il contratto sottoscritto, “chiama[ndo poi] il [numero] 159 [di Wind] che (...) ha indicato [all’istante] di scaricare il modulo per la cancellazione [del contratto] da inviare per PEC [all’operatore]” ed inviando quindi in data 26 settembre 2023 a Wind al suo recapito Pec servizioclienti159@pec.windtre.it il recesso dal contratto n. 160358371xxxx, ma, a seguito di esso, di avere “continuato a ricevere fatture”.

A sostegno di quanto dichiarato, l’istante ha allegato in atti le fatture contestante in particolare la n. F232933xxxx 22/10/2023 di euro 104,81 pagata tramite domiciliazione bancaria di cui l’istante chiede il rimborso e le ulteriori fatture n. F233288xxxx 22/11/2023 di euro 166,78, n. F233577xxxx 22/12/2023 di euro 40,96, n. F240185xxxx 22/01/2024 di euro 40,96, n. F240529xxxx 22/02/2024 di euro 7,23, n. F240828xxxx 22/03/2024 di euro 287,56, di cui l’utente chiede l’annullamento.

L’utente ha, pertanto, provveduto a contestare tale circostanza al gestore telefonico mediante “varie chiamate”, una delle quali effettuata il “giorno 12/12/[2023]”, inviando poi a Wind Tre “il 5 Dicembre [2023, una] (...) nuova PEC di sollecito senza risposta (...) [dopo essersi recata] varie volte fra Novembre e Dicembre [2023] (...) nel negozio Wind senza [avere] riposte, in merito alle proprie contestazioni. Solo “il giorno 13/dicembre/[2023, Wind] ha (...) risposto alla PEC [dell’istante] di Settembre [del 26/9/2023] confermando che non potev[a] recedere”, dal contratto.

Solo in data “3/01/[2024]” il personale del “negozio Wind” ha “detto [all’istante] che il modulo [di recesso] inviato [in data 26 settembre 2023] era sbagliato [e di conseguenza] hanno (...) provveduto loro [stessi] a mandare [all’operatore, in data 3 gennaio 2024, per conto dell’utente, una] PEC con [ulteriore richiesta di] cancellazione” del contratto, a seguito del quale Wind Tre ha provveduto a cessare l’utenza n. 055 936xxxx, in data 7 febbraio 2024.

Di diverso avviso è invece l’operatore che in memoria, pur confermando la tempistica relativa alla sottoscrizione della proposta contrattuale del 6 settembre 2023 e dell’avvenuta attivazione dell’utenza *de qua* in data 12 settembre 2023, ha dedotto di non aver dato seguito alla Pec dell’istante del “26/09/2023 (...)” con la quale la cliente chiedeva di avvalersi del diritto di recesso dal contratto n. 160358371xxxx” in quanto “il contratto [era stato] stipulato presso il negozio di un rivenditore autorizzato (...) [ed] in virtù della circostanza succitata, il caso in esame esula dall’esercizio del diritto di recesso [entro 14 giorni dall’attivazione dell’utenza] che può essere esercitato unicamente per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, come statuito dall’art. 53 del Codice del Consumo”.

Wind Tre, sul punto, ha precisato che la richiesta di recesso dell'utente del 26 settembre 2023 veniva quindi *“tempestivamente gestita e chiusa il 04/10/2023 dall'ente deputato, col seguente esito: “03/10/2023 -Dn 055936xxxx- RECESSO NON CONFORME- Si tratta di contratto stipulato tramite dealer”, provando inoltre a contattare la parte istante “la quale tuttavia non risultava reperibile”, per informarla “che la richiesta di recesso non poteva avere seguito”.*

Il gestore telefonico ha poi comunicato all'utente *“in data 13/12/2023 il mancato accoglimento del reclamo [del 5 dicembre 2023] (...) tramite PEC, inviata all'account xxx@arubapec.it, della quale (...) allega la ricevuta di consegna”* con la quale *“a seguito delle verifiche svolte la convenuta dava atto che, avendo l'istante stipulato il contratto tramite rivenditore autorizzato, non poteva avvalersi del diritto di recesso potendo unicamente chiedere la disdetta volontaria con conseguente addebito dei costi di cessazione nonché le eventuali rate mancanti legate al modem acquistato”.*

Wind Tre ha provveduto quindi solo *“in data 07/02/2024”* a cessare *“per disdetta volontaria il contratto n. 160358371xxxx, riconducibile alla linea fissa [n. 055 936xxxx]”* a seguito del ricevimento in data *“03/01/2024 (...) [di] una PEC formulata dalla controparte recante oggetto “Richiesta disdetta utenza nr 055/936xxxx cod cl 53751xxxx”.*

Secondo la posizione del gestore, infatti, la richiesta di recesso del 26 settembre 2023, il cui ricevimento è stato esplicitamente confermato da Wind Tre, non poteva essere considerata validamente trasmessa dall'utente in quanto si trattava di un *“recesso non conforme”*, presentato dall'istante mediante una modulistica non corretta la quale riportava la dicitura *“recesso entro 14 giorni”*, non applicabile nel caso di specie.

Sul punto, viene in rilievo l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ciò detto, si rileva che Wind Tre, pur avendo dedotto genericamente in memoria di avere provato a contattare la parte istante *“la quale tuttavia non risultava reperibile”*, per informarla *“che la richiesta di recesso non poteva avere seguito”*, non ha fornito prova di tale tentativo di contatto con l'utente, comunque non andato a buon fine, nè ha fornito prova dell'invio tempestivo, a seguito del ricevimento del recesso del 26 settembre 2023, di ulteriori comunicazioni all'istante con le quali avrebbe dovuto informare l'istante di tale circostanza sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente presentata.

D'altro canto, la prima comunicazione formale, trasmessa da Wind Tre all'utente via Pec soltanto in data 13 dicembre 2023 in risposta all'ulteriore sollecito dell'istante datato 5 dicembre 2023, si limitava a riportare genericamente che *“in riferimento alla (...) segnalazione del 05/12/2023 identificata con numero 159235xxxx e relativa al numero 055936xxxx (...) comuniciamo di avere effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che la richiesta non è compatibile con l'offerta sottoscritta [e che] pertanto non*

è possibile accogliere la (...) richiesta”, senza specificare all’utente le sostanziali motivazioni del rigetto.

Preme evidenziare, sul punto, che le schermate di produzione unilaterale, quali gli “screenshot” estratti dai sistemi interni del gestore e dallo stesso allegate agli atti, non possono comunque essere ritenuti documentazione idonea a provare quanto sostenuto in memoria da Wind Tre in relazione all’asserita gestione delle segnalazioni dell’istante, non rivestendo in tal senso alcun valore probatorio.

Senza contare che l’utente ha tenuto fin da subito, nel caso concreto, un comportamento fattivo e solerte nel cercare una interlocuzione positiva con l’operatore al fine di ottenere le giuste indicazioni in relazione alla corretta gestione del proprio recesso contrattuale, mediante vari contatti telefonici con gli operatori del numero 159 di Wind Tre i quali, informati dall’istante della sua volontà di recedere dal contratto, gli avevano anche “*indicato di scaricare il modulo per la cancellazione [del contratto] da inviare per PEC [all’operatore]*” ed effettuando successive “*varie chiamate*” all’operatore, compreso l’*“appuntamento telefonico (...) [del] giorno 12/12/[2023]”*,

L’istante aveva, altresì, cercato un contatto diretto anche con il negozio Wind Tre con il quale aveva sottoscritto il contratto, recandosi presso lo stesso “*varie volte fra Novembre e Dicembre [2023] (...) [pur]senza [avere] riposte*, in merito alle proprie contestazioni e da ultimo recandosi in negozio anche “*il 3/01/[2024]*”, venendo a conoscenza solo in quell’occasione, tramite informazioni fornite dal personale che vi lavorava “*che il modulo [di recesso] inviato [il 26 settembre 2023] era sbagliato [provvedendo, di conseguenza, gli stessi dipendenti del negozio] (...) a mandare [all’operatore, una] PEC con [una ulteriore richiesta di] cancellazione*” del contratto, a nome del cliente.

Sul punto si precisa che tali contatti, descritti dettagliatamente dall’istante, non sono stati smentiti dall’operatore, il quale non ha provato la corretta ed esaustiva gestione del cliente.

Ai fini della presente disamina occorre quindi rilevare come sia indubbio, proprio perché espressamente affermato in memoria da Wind Tre, che lo stesso operatore sia venuto a conoscenza, per la prima volta, dell’inequivocabile volontà della parte istante di recedere dal contratto n. 160358371xxxx, in data 26 settembre mentre le successive comunicazioni dell’istante del 5 dicembre 2023 e del 3 gennaio 2024 debbano invece essere considerate alla stregua di ulteriori solleciti, della parte istante, alla richiesta di cessazione precedentemente trasmessa al gestore ma non ancora eseguita dallo stesso.

Ciò posto, si rileva che la valida data di comunicazione della richiesta di cessazione dal contratto relativo all’utenza n. 055 936xxxx debba, pertanto, essere individuata nel giorno 26 settembre 2023, di conseguenza, dal 26 ottobre 2023, dunque, il contegno dell’operatore risulta inadempiente all’obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell’istante, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratti dei servizi allegate in atti dall’operatore.

Va richiamato, sul punto, che come più volte evidenziato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la disdetta costituisce l’atto unilaterale con cui l’utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell’esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dal contratto n. 160358371xxxx, è stata efficacemente trasmessa dall’istante all’operatore convenuto in data 26 settembre 2023.

Sul punto deve evidenziarsi che, qualora l’utente abbia comunicato all’operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente e continui ad emettere fatture, contestando solo *ex post* la validità della comunicazione di recesso, ai fini della gestione dello stesso.

Al riguardo deve, inoltre, evidenziarsi che Wind Tre non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalla normativa né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l’utente circa l’eventuale incompletezza della documentazione inviata, né di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018), mentre avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per cessare il contratto n. 160358371xxxx e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 26 settembre 2023, ovvero a partire dal 26 ottobre 2023.

La società convenuta, nel caso di specie, non ha nemmeno provato che la parte istante abbia fruito dei servizi relativi all’utenza 055 936xxxx, nel periodo contestato successivo al 26 ottobre 2023, data in cui avrebbe dovuto perfezionarsi l’efficacia del recesso.

Sempre in via generale occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a*

dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Ne consegue che il gestore telefonico, è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile 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 risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, di tutta la fatturazione emessa per i periodi successivi al 26 ottobre 2023, data in cui l'utenza 055 936xxxx doveva essere cessata atteso il perfezionamento dell'efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, ad esclusione dell'importo di euro 22,00 (ventidue//00) , addebitato all'utente a titolo di *“costo per attività di cessazione servizio”*, con la fattura n. F233288xxxx del 22 novembre 2023. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'indebita fatturazione delle rate residue del modem.

Parte istante ha contestato l'addebito delle rate residue del modem, abbinato all'utenza fissa n. 055 936xxxx, ritirato dal corriere xxx in data 18 ottobre 2023 per conto del gestore telefonico, a seguito della cessazione del contratto, laddove il gestore ha dedotto che l'acquisto del modem era compreso nell'offerta contrattuale sottoscritta e che, in ogni caso, *“il cliente non era tenuto alla restituzione dell'apparato”*.

Le domande *sub i) e sub ii)* rilette come in premessa quale indebita fatturazione delle rate residue del modem, sono meritevoli di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama in via generale la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: *“gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”*.

Inoltre, il seguente capoverso VII, n. 29 della già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, aggiunge, in particolare, che *“la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio*

vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto”.

Infine, a completamento della disciplina applicabile, secondo il capoverso VII, n. 30 della sopra indicata Delibera *“questo principio dovrebbe applicarsi indipendentemente dall'oggetto della rateizzazione, sia esso la compravendita di un servizio – quale l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa – o di un prodotto offerto congiuntamente al servizio principale”.*

Nel caso di specie, a seguito della comunicazione del 26 settembre 2023 di recesso dell'utenza n. 055 936xxxx, la parte istante ha dichiarato di avere restituito, tramite corriere xxx, al gestore telefonico, in data 18 ottobre 2023, il modem a Lei consegnato *“il 12/9/[2023]”.*

Dalla Proposta Contrattuale n. 160358371xxxx, allegata in atti dal gestore, si evince, infatti, che l'attivazione della nuova linea telefonica, poi identificata con la numerazione 055 936xxxx, tra le varie condizioni, prevedeva anche la fornitura di un *“Modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico”.*

La fornitura e la consegna del Modem è stata poi, esplicitamente, confermata anche dall'utente, il quale ha dedotto che *“il tecnico [inviato da Wind Tre] per l'attivazione [dell'utenza de qua] si è (...) presentato il 12/9/[2023] con un nuovo modem da pagare”.*

Nel caso di specie non risulta che parte istante, successivamente alla stipula del contratto in data 6 settembre 2023, abbia proceduto a contestare l'acquisto rateale del Modem in esso previsto né l'avvenuta consegna dello stesso presso il proprio recapito. Così come non risulta, agli atti, che l'utente abbia inviato al gestore, prima della presentazione dell'istanza di conciliazione, una specifica contestazione avente ad oggetto l'acquisto dell'apparato *de qua*.

Con la Pec del 5 dicembre 2023, trasmessa al gestore telefonico, l'istante provvedeva invece a contestare allo stesso che *“nonostante il recesso [dal contratto] e la (...) autorizzazione [di Wind] al ritiro del modem (che è stato ritirato due mesi fa), continu[ava] a ricevere fatture”.*

Ciò detto, dal corredo istruttorio fornito dall'istante risulta che il modem, oggetto della presente disamina, è stato spedito, tramite corriere, dall'utente, in data 18 ottobre 2023, al recapito *“Wind Tre – c/o xxx”.* Parte istante, a sostegno di quanto dichiarato, ha provveduto ad allegare in istanza una comunicazione mail proveniente dal recapito xxx per conto di Wind Tre nella quale, dopo aver ringraziato il cliente per avere contattato *“il servizio ritiri WindTre”* assegnava all'utente il codice di spedizione *“n. 200006791723xxxxMODH”* comunicando allo stesso che *“il corriere xxx ritirerà la sua spedizione il giorno: 2023-10-18 tra le ore 9: e le ore 18:30 (...)”*, nonché la pertinente

documentazione recante il modulo di ritiro del modem, datato 18 ottobre 2023 e sottoscritto da corriere che aveva preso in carico l'apparato *de qua*.

Sul punto, si evidenzia che Wind Tre non ha contestato, in memoria, l'avvenuto ricevimento del modem spedito dall'utente in data 18 ottobre 2023 limitandosi a dedurre genericamente che *“il cliente non era tenuto alla restituzione dell'apparato”*. Pertanto, a fronte della restituzione dell'apparato, non può ritenersi legittima la fatturazione del costo delle rate residue a carico dell'istante proprio dal 18 ottobre 2023, data a partire dalla quale l'apparecchio non è più stato nella disponibilità dell'utente.

Con riferimento alla presente disamina, si richiama infine quanto previsto dall'art. 4, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui *“Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*.

Agli atti, non emerge che Wind Tre abbia debitamente informato l'utente in merito a tutti gli aspetti inerenti alle condizioni contrattuali ed economiche applicabili in relazione all'acquisto rateale del modem in caso di recesso anticipato, rispetto al vincolo contrattuale previsto.

Ne consegue che, in parziale accoglimento delle domande *sub i) e sub ii)* rilette come in premessa quale indebita fatturazione delle rate residue del modem, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati per le rate residue del modem, abbinato all'utenza n. 055 936xxxx e riconsegnato all'operatore, successivamente alla data del 18 ottobre 2023, data dell'invio tracciato dell'apparato, a Wind Tre. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sull'attivazione di servizi non richiesti

La parte istante ha lamentato l'attivazione di *“opzioni [contrattuali] non richieste”* con riferimento all'utenza fissa n. 055 936xxxx laddove l'operatore ha dedotto in memoria la correttezza del proprio operato precisando *“di aver tariffato tutto il traffico generato dalla linea de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale”*.

Le domande *sub i) e sub ii)* rilette come in premessa quale lamentata attivazione di servizi non richiesti, non sono meritevoli di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si deve evidenziare che parte istante ha formulato, sul punto, una contestazione generica ed indeterminata, priva di elementi precisi e dettagliati ed ha omesso di produrre agli atti opportuna documentazione dalla quale desumere elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile la doglianza genericamente asserita, ma non adeguatamente esplicita dall'istante medesimo.

Infatti, posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*, si rileva che l'utente

non ha specificato agli atti quali fossero i servizi non richiesti e non voluti, asseritamente attivati dal gestore telefonico senza il suo consenso, limitandosi a dedurre genericamente che *“il contratto ricevuto per email conteneva opzioni non richieste”*, in relazione all’utenza fissa n. 055 936xxxx.

Al riguardo si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre rilevare che l’utente, a sostegno della propria posizione, avrebbe dovuto quantomeno provare di avere contestato a Wind l’attivazione delle *“opzioni [contrattuali] non richieste”* dallo stesso, con l’indicazione e la specificazione di tali servizi non voluti, spettando poi all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la correttezza e la regolarità dell’attivazione effettuata.

Con riferimento alla presente doglianza dell’istante si precisa che, agli atti, non risultano validi reclami scritti volti ad evidenziare tale specifica problematica senza contare che l’utente non ha inoltre provveduto a circoscrivere il lasso temporale di riferimento e non ha allegato alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della richiesta formulata dall’utente, l’istanza risulta sul punto generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sull’addebito dei costi di recesso

La parte istante, attraverso la richiesta di annullamento *“di tutte le fatture aperte ed eventuali fatture future”* ha lamentato anche l’addebito dei costi di recesso, ritenuti illegittimi, riportati nella fattura n. F233288xxxx del 22 novembre 2023 laddove il gestore telefonico ha dedotto la legittimità della richiesta di pagamento di euro 22,00 quali *“costi di cessazione”*, relativi alla *“disdetta volontaria”* dell’utenza n. 055 936xxxx, dovuti quindi dall’utente.

Le domande *sub i) e sub ii)* rilette come in premessa quale contestazione dell’addebito di costi di recesso, non sono meritevoli di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In relazione all’addebito di euro 22,00 quale *“costo per attività di cessazione servizio”*, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea*

esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”

Orbene, nel caso di specie, l’importo di euro 22,00, addebitato all’utente a titolo di “costo per attività di cessazione servizio”, con la fattura n. F233288xxxx del 22 novembre 2023, risulta in linea con il dettaglio dei costi indicati dall’operatore in relazione all’offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell’operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che le domande *sub i)* e *sub ii)* dell’utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 22,00 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell’Autorità 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*”) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1 Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2 La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita l’utenza fissa n. fissa n. 055 936xxxx a far data dal 26 ottobre 2023 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, ad esclusione dell’importo di euro 22,00 (ventidue//00) , addebitato all’utente a titolo di “costo per attività di cessazione servizio”, con la fattura n. F233288xxxx del 22 novembre 2023. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle eventuali note di credito emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3 La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli

importi addebitati per le rate residue del modem, abbinato all'utenza n. 055 936xxxx, successivamente alla data del 18 ottobre 2023, data dell'invio tracciato dell'apparato a Wind Tre S.p.A. (Very mobile). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa 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, 10 settembre 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.)