



**DELIBERA N. 151/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/656814/2024 e GU14/656837/2024)**

### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 24 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 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 17/01/2024 acquisita con protocollo n. 0016266 del 17/01/2024;

VISTA l’istanza della società XXX, del 17/01/2024 acquisita con protocollo n. 0016337 del 17/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di contratti *business* con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre di cui al codice cliente n. 51480xxxx, aventi ad oggetto “la linea Tel. e ADSL [n.] 055655xxxx”, la “linea ADSL [n.] 05528xxxx” nonché le ulteriori “linee Tel. e ADSL [n.] 055436xxxx, [n.] 055933xxxx, [n.] 055933xxxx” e le “linee Voice e Web [n.] 05544xxxx, [n.] 055448xxxx, [n.] 055449xxxx, [n.] 05527xxxx [e la linea] SHDSL [n.] 995028xxxx”, attivate presso varie sedi, contesta al gestore la ritardata cessazione delle utenze *de quibus* con la conseguente emissione della successiva, indebita, fatturazione nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nelle istanze introduttive dei procedimenti e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- che la “linea Tel. e ADSL [n.] 055655xxxx di Via xxx [e la] linea ADSL [n.] 05528xxxx di Via xxx (...) sono state disdette in data 5/10/2021 a mezzo PEC in conformità ai tempi e modi previsti all’art. 15.4 delle condizioni dei contratti all’epoca stipulati”;
- che le “linee Tel. e ADSL [n.] 055436xxxx, [n.] 055933xxxx, [n.] 055933xxxx di V.le xxx (...) sono state disdette (...) in data 21/03/2022”;
- che le “linee Voice e Web [n.] 05544xxxx, [n.] 055448xxxx, [n.] 055449xxxx, [n.] 05527xxxx [e la linea] SHDSL [n.] 995028xxxx di Via xxx (Centro xxx) (...) sono state disdette (...) in data 22/03/2022”;

- che *“successivamente ai 30gg dalla richiesta di cessazione, Wind ha continuato ad emettere fatture relative a spese fisse (senza che vi sia stato alcun traffico voce o dati) e ad incassare in maniera automatica dette fatture tramite domiciliazione bancaria)”*;
- di avere inviato un reclamo a Wind Tre, tramite n. 2 distinte Pec, entrambe trasmesse in data 2 maggio 2023, e relative, la prima alle utenze n. 055 655xxxx e n. 05528xxxx e l'altra alle ulteriori utenze n. 055 449xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 27xxxx, n. 055 436xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 933xxxx ed alla linea SHDSL n. 995028xxxx, avente ad oggetto la richiesta di *“rimborso [della fatturazione [emessa] su[lle] linee [de quibus] dismesse”*;
- che Wind Tre, in relazione alle utenze n. 055 655xxxx di Via xxx e n. 055 28xxxx di Via xxx, *“solo in risposta ad un sollecito [dell'istante] datato 2/5/[20]23 (...) ha comunicato [all'utente, in data 1 giugno 2023] (...) [che] la richiesta di disdetta del 5/10/2021 [del cliente]non risultava accoglibile in quanto la documentazione risultava non conforme”*;
- di avere *“replica[to all'operatore alla sua comunicazione del 1 giugno 2023], in data 8/6/23, facendo notare [allo stesso] che le richieste di cessazione inviate in data 5/10/21 [erano] complete e conformi a quanto contrattualmente previsto”*;
- che in risposta alla comunicazione del 8 giugno 2023 dell'istante, Wind Tre, in data 23 giugno 2023, comunicava *“di aver avviato il processo per la Disattivazione del servizio All Inclusive Business Unlimited come da richiesta del 2/5/[20]23 in riferimento] al contratto [n.] 111814844xxxx e [n.] 111817773xxxx”* ;
- di avere quindi ulteriormente ribadito all'operatore, con Pec del 4 luglio 2023, *“che la data di richiesta di cessazione e[ra del]5/10/21 per entrambe le utenze [n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx]”* e richiedendo, di conseguenza, il rimborso e/o l'annullamento delle fatture emesse da Wind a seguito del recesso del 5 ottobre 2021;
- che Wind Tre, in relazione alle utenze n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx e n. 055 933xxxx di V.le xxx, *“in risposta al (...) sollecito [dell'utente] del 2/5/[20]23 (...) ha comunicato [all'istante], in data 28/7/[20]23, di aver avviato il processo per la Disattivazione del servizio Fisso come da richiesta [del cliente] del 22/3/[20]22 in riferimento] al contratto [n.] 115165597xxxx/111813788xxxx/111814198xxxx”*;
- di non aver ricevuto *“ad oggi (...) alcun accredito per quanto ingiustificatamente fatturato e riscosso [dal gestore, pari ad euro] 2.159,73”*;
- che Wind Tre, in relazione alle utenze n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e la linea SHDSL [n.] 995028xxxx di Via xxx, *“solo in risposta ad un sollecito [dell'istante] datato 2/5/[20]23 (...) ha comunicato [in data 23 giugno 2023]di aver avviato il processo per la Disattivazione del servizio Impresa Voice &Web come da richiesta [del cliente] del 2/5/[20]23 in riferimento] al contratto [n.] 111810161xxxx”*;

- di avere, quindi, ricevuto, una comunicazione dell'operatore, in data "8/9/[2023 (...)] [con la quale Wind si rendeva] (...) disponibil[e] al rimborso delle fatture emesse successivamente al reclamo [del 2 maggio 2023], ignorando [però] la richiesta [dell'istante] di rimborso delle fatture emesse nel periodo tra i 30gg dopo la disdetta [del 21 e del 22 marzo 2022] e la data del reclamo [del 2 maggio 2023]".

Con riferimento al GU14/656814/2024 (UG/634442/2023) in data 13 novembre 2023 e con riferimento al GU14/656837/2024 (UG/634439/2023) in data 10 novembre 2023, la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre i relativi tentativi obbligatori di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativi che si concludevano, entrambi, con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

con riferimento alle utenze n. 055 655xxxx e n. 05528xxxx, di cui al GU14/656814/2024:

- i) *"il rimborso delle fatture pagate a m[ezzo] domiciliazione bancaria di cui all'elenco allegato per un totale di € 1.352,40 (relative a spese fisse senza che vi sia stato alcun traffico voce o dati)";*
- ii) *l'emissione da parte dell'operatore delle "note di credito per tutte le fatture indebitamente emesse successivamente al 05/10/2021";*
- iii) *il rimborso di "135 € per interessi legali"*
- iv) *un indennizzo per la mancata "gestione [del] reclamo".*

Con riferimento alle utenze n. 055 449xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 27xxxx, n. 055 436xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 933xxxx ed alla linea SHDSL n. 995028xxxx, di cui al GU14/656837/2024:

- v) *"il rimborso delle fatture pagate a/m domiciliazione bancaria di cui all'elenco allegato per un totale di € 2.415,60 (relative a spese fisse senza che vi sia stato alcun traffico voce o dati);*
- vi) *"il rimborso di € 2.159,73, già riconosciuto [da Wind Tre] nella comunicazione del 28/07/2023, ma non ancora ricevuto [dall'istante]";*
- vii) *l'emissione da parte dell'operatore delle "note di credito per tutte le fatture emesse successivamente al 22/03/2022";*
- viii) *il rimborso di "€ 350 per interessi legali"*
- ix) *un indennizzo per la mancata "gestione [del] reclamo".*

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

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 4 marzo 2024, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, con riferimento al GU14/656814/2024 ed al GU14/656837/2024, la propria memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto come di seguito esposto.

Il gestore telefonico ha dapprima precisato che *“le linee oggetto di contenzioso risultano disattivate sulla propria rete”*.

*“In rito”, preliminarmente, l’operatore ha eccepito “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, all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborso 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”. Wind Tre ha richiesto, di conseguenza, “il rigetto della richiesta [dell’istante, in quanto] (...) la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale”.*

A sostegno della propria posizione, l’operatore ha richiamato la *“Determina Agcom Fascicolo n. GU14/581357/2023”* e *“l’art.20 comma 6 Delibera 203/18/CONS”*, il quale *“oltre a prevedere che l’Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”*.

*“Nel merito”, l’operatore ha dedotto “di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla società istante nel corso del rapporto contrattuale”*.

Wind Tre ha ricordato che *“in data 15/07/2014 tramite Business Partner venivano sottoscritte le seguenti proposte contrattuali:*

- n. 111814844xxxx (All.1) per l’attivazione presso la sede di Via xxx della linea n. 055655xxxx con piano tariffario All inclusive Business Unlimited;*
- n. 111817773xxxx (All. 2) per l’attivazione presso la sede di Via xxx della linea n. 05528xxxx con piano tariffario All inclusive Business Unlimited;*
- n. 111813788xxxx (All. 3) per l’attivazione presso la sede di Viale xxx della linea n. 055436xxxx (linea secondaria n. 055424xxxx) con piano tariffario All inclusive Business Unlimited ed una nuova linea Wind con numerazione 055933xxxx con piano tariffario Noi Unlimited Business;*
- n. 111810161xxxx (All. 4) per l’attivazione presso la sede di xxx delle linee n. 055449xxxx (linea secondaria n. 055448xxxx), n. 05544xxxx, n. 05544xxxx e n. 05544xxxx ed una nuova linea Wind con numerazione 055527xxxx, ciascuna con piano tariffario Impresa Voce & Web”*.

Il gestore telefonico ha poi aggiunto che *“in data 14/07/2015 tramite Business Partner veniva sottoscritta la proposta contrattuale n. 115165597xxxx (All. 5) l’attivazione presso la sede di Viale xxx di una nuova linea WindTre con numerazione 055933xxxx con piano tariffario All inclusive Business Unlimited”*.

Secondo la propria ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind Tre ha precisato che *“in data 05/10/2021 pervenivano al Gestore due PEC con le quali venivano richieste rispettivamente la disattivazione della linea n. 05528xxxx e della linea n. 055655xxxx. Le*

*suddette richieste non venivano processate poiché non era specificato se la disattivazione doveva essere effettuata con perdita delle stesse, senza rientro delle numerazioni in Telecom Italia”.*

Il gestore telefonico ha, quindi, evidenziato che *“in data 09/10/2021 la società istante veniva contattata telefonicamente ed informata circa la non conformità delle richieste (...) invita[ndo] (...) il (...) referente della società all’epoca dei fatti, ad un nuovo invio di richiesta di disdetta conforme, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”.*

L’operatore ha poi rilevato che *“in data 22/03/2022 pervenivano alla convenuta ulteriori due PEC per richiedere rispettivamente la disattivazione delle linee n. 05544xxxx, n. 055448xxxx, n. 055449xxxx, n. 055527xxxx e l’accesso dati SHDSL.995028xxxx e delle linee n. 055436xxxx, n. 055933xxxx e n. 055933xxxx”.*

Sul punto il gestore ha precisato che *“solamente con la ricezione di due PEC di reclamo del 02/05/2023, dove la società istante contestava la ricezione di fatture relativamente a tutte le utenze oggetto di doglianza, preme rilevare che relativamente ai n. 055655xxxx e n. 05528xxxx nonostante l’utente fosse stato informato a suo tempo della non conformità della richiesta, nessuna ulteriore documentazione integrativa giungeva alla scrivente società al fine di poter dar seguito all’istanza”.*

Wind Tre ha dichiarato che *“la convenuta provvedeva pertanto alla cessazione delle linee n. 055655xxxx e n. 05528xxxx che si completava in data 11/07/2023 per la linea n. 055655xxxx e solamente per mero errore sistemico in data 28/12/2023 per la linea n. 05528xxxx”.*

L’operatore ha, inoltre, specificato *“relativamente alle altre linee per le quali era stata richiesta la disattivazione a mezzo PEC il 22/03/2023, (...) che [le] linee n. 055933xxxx e n. 055933xxxx venivano disattivate sui sistemi del Gestore in data 08/08/2023, la linea n. 055436xxxx in data 10/08/2023, la linea n. 055527xxxx in data 26/09/2023, le linee n. 05544xxxx, n. 055449xxxx e n. 055448xxxx in data 20/10/2023 e l’accesso dati SHDSL.995028xxxx in data 23/10/2023”, allegando in memoria “i print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore”.*

Il gestore telefonico ha, quindi, evidenziato che *“sebbene con la presente difesa la convenuta non intende negare una tardiva cessazione delle linee oggetto di doglianza, ad esclusione delle linee n. 055655xxxx e n. 05528xxxx, per le motivazioni di cui sopra, (...) a prescindere dalla fondatezza delle doglianze sin qui rappresentate, nella gestione ordinaria del proprio Servizio Clienti dà atto di aver provveduto a ricalcolare la fatturazione emessa mediante emissione di note di credito [allegate in memoria] (...)”.*

*“Wind Tre dà ulteriormente atto che relativamente ai contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx nelle more del presente Procedimento sta provvedendo ad effettuare ulteriori aggiustamenti contabili mediante lo storno dell’ulteriore indebita fatturazione dal 22 aprile 2022 al 22/04/2023 [e che pertanto] avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*

L’operatore ha poi rilevato che *“la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di ulteriori storni ed indennizzi per mancata risposta*

*al reclamo, formulate da parte istante per comportamento concludente del Gestore”.*

A sostegno della propria posizione, l’operatore ha richiamato *“la Delibera n. 11/2023 del Corecom Basilicata”.*

Il gestore telefonico ha, inoltre, precisato che *“l’eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo [richiamando, sul punto] la Delibera AGCom n. 12/22/CIR”.*

A detta dell’operatore *“Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi (All. 19), così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario”.*

L’operatore ha, infine, concluso richiedendo a questa Autorità *“il rigetto (...) delle pretese formulate dall’istante”.*

### **3. Le repliche dell’istante**

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio relativo al GU14/656814/2024 ed al GU14/656837/2024, con deposito della memoria difensiva in data 20 marzo 2024, con allegata documentazione, ha ricordato che *“le Istanze di Definizione in oggetto riguardano il mancato rimborso di fatture del 2022 e [del] 2023 dall’Operatore emesse e rimosse a m[ezzo] addebito bancario continuativo (RID) successivamente a disdette divenute efficaci per tempi e modalità conformi alle condizioni previste nei suddetti contratti”* ribadendo, inoltre, di *“non (...) [avere] niente in contrario alla riunione dei due procedimenti [GU14/656814/2024 e GU14/656837/2024].”*

L’istante ha dedotto *“di non aver richiesto il rimborso delle spese di procedura (come affermato da controparte) ma che quanto forfettariamente richiesto (€ 485) per “interessi e costi di gestione” (intesi questi ultimi come ore interne spese a documentare una situazione divenuta inutilmente confusa non per propria responsabilità) è commensurabile agli interessi moratori sui reclamati importi indebitamente riscossi dall’Operatore e non ancora rimborsati che sono l’oggetto del presente procedimento. Interessi moratori sono d’altra parte previsti dalla Carta dei servizi Wind Tre per ritardi di pagamenti da parte degli utenti.*

Sul punto l’utente ha poi aggiunto che *“pur limitando detti interessi al periodo intercorrente dalla data del reclamo a/m PEC del 2/5/2023 (e non già dalle date dei pagamenti di ogni singola fattura avvenuti tra febbraio 2022 e aprile 2023) fino alla data attuale del 19/3/2024, sul totale del rimborso reclamato di € 4.655,41 (diminuito rispetto alla precedente richiesta come indicato più avanti), i medesimi risultano pari a € 486. Il suddetto conteggio è effettuato secondo quanto disposto dal D.LGS n. 291 del 9/11/2012, della L. n. 27 del 24/3/2012 e del D.L. n. 51 del 5/5/2015”.*

*“L’istante [ha, quindi] contesta[to] in toto le argomentazioni fornite dall’Operatore in relazione alle date di cessazione dei contratti, alle fatturazioni, alle note di credito e soprattutto alle conclusioni cui arriva l’Operatore medesimo.*

Sul punto l'utente ha precisato che *“la disdetta per le linee 055655xxxx e 05528xxxx veniva trasmessa [al gestore] in data 5/10/21 a m[ezzo] PEC [aggiungendo, inoltre, che] la motivazione di non conformità adottata dall'Operatore per giustificare il proprio ritardo nella disattivazione [ovvero] poiché non era specificato se la disattivazione doveva essere effettuata con perdita delle stesse, senza rientro delle numerazioni in Telecom Italia, è da ritenersi pretestuosa in quanto:*

*i Le condizioni contrattuali in relazione alla disdetta prevedono espressamente che il Cliente può recedere in ogni momento dando preavviso di 30gg in una delle seg[uenti] modalità: Raccomandata A.R., PEC, on line mediante App Wind Tre, chiamata telefonica al Servizio Assistenza Clienti o presso i punti vendita”;*

*ii Dette condizioni contrattuali non prevedono che la richiesta di cessazione specifichi che, in caso di dismissione della sede ove sono installate le linee, la disattivazione debba essere effettuata “con perdita delle stesse o con rientro delle numerazioni in Telecom Italia” come argomentato da controparte;*

*iii Non risulta pervenuta alcuna comunicazione scritta da parte dell'Operatore di mancata accettazione delle richieste di cessazione trasmesse a m[ezzo] PEC, né di ripetere la domanda di cessazione a causa della supposta (ma inesistente) non conformità. Ancorché vi sia stata una richiesta telefonica, nessuna documentazione integrativa era dovuta in quanto la richiesta inviata era chiara e formalmente completa di tutti gli elementi necessari a rendere efficace la cessazione.*

L'istante ha poi specificato che *“la richiesta di disattivazione delle linee n. 055436xxxx, n.055933xxxx e n. 055933xxxx veniva trasmessa a m[ezzo] PEC in data 21/3/[20]22, senza che successivamente sia stata richiesta alcuna integrazione da parte di Wind Tre [mentre] la richiesta di disattivazione delle linee n. 05544xxxx, n. 055448xxxx, n. 055449xxxx, n. 055527xxxx e [n.] SHDSL.995028xxxx veniva trasmessa a m[ezzo] PEC in data 22/3/[20]22, senza che successivamente sia stata richiesta alcuna integrazione da parte di Wind Tre”.*

L'utente ha, ulteriormente, dedotto che *“tutte le suddette n. 4 richieste di recesso, le n.2 del 5/10/[20]21 [relative alle utenze n. 055655xxxx e n. 05528xxxx], quella del 21/3/[20]22 [relativa alle utenze n. 055436xxxx, n. 055933xxxx e n. 055933xxxx] e quella del 22/3/[20]22 [relativa alle utenze n. 05544xxxx, n. 055448xxxx, n. 055449xxxx, n. 055527xxxx e [n.] SHDSL.995028xxxx], già prodotte nell'istanza di conciliazione e, per comodità, qui di nuovo allegate (All.n.1), sono state effettuate su carta intestata, firmate dal legale rappresentante, corredate dal documento di identità del medesimo e in piena conformità alle condizioni contrattuali. Pertanto, la data di cessazione a cui riferirsi senza eccezioni e a tutti gli effetti è quella di 30gg successiva alla data di ogni singola disdetta”.*

In relazione alla *“fatturazione post-cessazione”* il cliente ha *“preliminarmente osserva[to] che tutte le fatture post-cessazione riguardano canoni contrattuali e sono prive di qualsiasi traffico voce o dati, trattandosi peraltro di linee telefoniche relative a sedi dismesse”.*

Sul punto l'utente ha, poi, precisato che *“le (indebite) fatture emesse post-cessazione si dividono in due categorie: (i) quelle riscosse dall'Operatore a m[ezzo]*

addebito bancario continuativo (RID) e (ii) quelle non incassate in quanto successive alla revoca delle RID”.

L’istante ha, inoltre, allegato *“le suddette fatture unitamente ai relativi estratti conto a dimostrazione dei pagamenti delle medesime, avvenuti a m[ezzo] RID”* precisando altresì *“che ad oggi non risulta (...) pervenuta alcuna nota di credito per le suddette fatture (...) [e] reitera[ndo, di conseguenza] la richiesta di rimborso dei sopraindicati importi pagati in eccesso a Wind Tre per servizi disdettati e cessati 30gg dopo la data della disdetta”*.

Il cliente ha quindi dedotto che *“le note di credito a favore di Fondazione Caritas emesse dall’Operatore ed allegate alla propria memoria difensiva, riguardano esclusivamente fatture post cessazione non riscosse, a seguito di revoca delle RID [specificando che] per avere una situazione delle compensazioni effettuate mediante le citate note di credito, è necessario raffrontarle con le pertinenti fatture che vengono allegate alla presente (allegati da lettera A a lettera T), in quanto non contenute nella memoria difensiva di Wind Tre (...)”*.

*“Da quanto sopra [l’istante ha dedotto] (...) che nella categoria fatture post-cessazione non pagate persistono compensazioni parziali, duplici note di credito sulla medesima fattura e note di credito mancanti, per cui si rendono necessari ulteriori aggiustamenti contabili non solo sui due contratti menzionati dall’Operatore, ma su tutti e cinque i contratti in questione, ovvero:*

*-contratto n.111814844xxxx per la linea 055655xxxx – Via xxx,  
-contratto n. 111817773xxxx per la linea 05528xxxx – Via xxx,  
-contratto 111813788xxxx per le linee 055436xxxx, 055424xxxx (linea secondaria), 055933xxxx e contratto 115165597xxxx per la linea 055933xxxx - V.le xxx,  
-contratto n.111810161xxxx per le linee 055449xxxx, 055448xxxx (linea secondaria), 05544xxxx, 05544xxxx, 05544xxxx e 055527xxxx – V. xxx”*.

L’istante ha poi contestato quanto affermato dall’operatore nella propria memoria difensiva, ovvero che *“a prescindere dalla fondatezza delle doglianze rappresentate...[Wind] dà atto di aver provveduto a ricalcolare la fatturazione emessa mediante emissione di note di credito” (...) [e] dà ulteriormente atto che relativamente ai contratti n. 111813788xxxx e n.111810161xxxx sta provvedendo a fare ulteriori aggiustamenti contabili mediante lo storno dell’ulteriore indebita fatturazione dal 22/4/[20]22 al 22/4/[20]23“ e che di conseguenza, “avendo il gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta e su tal punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere”*.

Sul punto l’istante ha precisato che *“le note di credito finora ricevute riguardano esclusivamente fatture non pagate, su cui comunque restano da fare ulteriori aggiustamenti contabili [e che] nessuna nota di credito, né tantomeno rimborsi, sono stati finora ricevuti per quanto riguarda le fatture post-cessazione pagate, il che rappresenta proprio la materia del contendere”*

Il cliente ha poi aggiunto che *“a questo riguardo, ma limitatamente ai contratti n. 111813788xxxx e n.111810161xxxx, l’Operatore afferma genericamente che gli importi sono già predisposti senza darne il dettaglio e indicarne l’entità. Al contrario le note di credito ed i relativi rimborsi devono pervenire alla XXX per tutti e cinque i contratti in*

*relazione alle fatture post-cessazione pagate, di conseguenza la materia del contendere potrà ritenersi cessata allorché pervenivano alla XXX le note credito sulle fatture pagate relative ai n. 5 contratti ed il rimborso di quanto indebitamente dal medesimo riscosso e cioè complessivamente (al netto di interessi moratori) € 4.655,41.*

L'istante, nel confermare quanto dedotto in istanza, ha quindi precisato che “*le disdette inviate (...), come dimostrato, sono a tutti gli effetti chiare, complete e formalmente corrette in piena conformità alle condizioni contrattuali e pertanto le cessazioni hanno avuto effetto nel termine di 30gg da ciascuna disdetta. L'Operatore ha emesso fatture post-cessazione per un totale di € 7.938,77 e, di queste, ne ha riscosse a mezzo RID per un importo pari a € 4.655,41, realizzando un indebito ricavo per servizi cessati, [di conseguenza] tutte le fatture riscosse sono (...) da stornare e rimborsare alla XXX [mentre] per le fatture emesse e non riscosse dall'Operatore relative a canoni post-cessazione deve essere completato l'aggiustamento contabile, mediante emissione di note di credito integrative.*

Ad integrazione delle proprie memorie di replica, con ulteriore nota di aggiornamento del 28 marzo 2024, l'utente ha “*riferito che in data 21/3/2024 sono pervenute all'Istante a mezzo e-mail da parte di Wind Tre n. 13 note di credito (N.C.) – v. All. “N.C. agg 21mar24” - di cui n. 12 a parziale compensazione di fatture pagate limitatamente ai due contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx e n. 1 N.C. a compensazione di una fattura non pagata*”.

In particolare, ha continuato l'utente, per “*le fatture n. 2022T00060xxxx e 2022T00060xxxx relative ai canoni di marzo – aprile [20]22 per utenze cessate in data 22/4/[20]22, (...) l'operatore ha emesso le N.C. n. 5324000xxxx e n. 5324000xxxx per le frazioni di canone non usufruito e l'Istante [ha] accetta[to] il conteggio ivi effettuato [precisando, altresì, che] l'emissione di dette note di credito resta comunque ben lontana da soddisfare la richiesta dell'Istante in quanto (...)trattasi di una compensazione parziale di fatture post-cessazione pagate a fronte dei contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx [ed, inoltre] manca del tutto lo storno delle fatture post-cessazione pagate in relazione ai contratti n. 111814844xxxx, n. 111817773xxxx e n. 115165597xxxx*”.

La parte istante ha poi specificato che “*unitamente alle N.C. di cui sopra, nella stessa data del 21/3/2024 è stata ricevuta una N.C. a saldo della fattura n. 2023F00079xxxx, già parzialmente compensata con n.2 N.C emesse rispettivamente in data 5/9/2023 e 14/12/2023*”.

“*In relazione a quanto sopra l'Istante [ha, infine] reitera[to] le proprie richieste, [chiedendo] per le fatture post-cessazione pagate, il totale storno delle medesime per un importo complessivo di € 4.655,41 al netto degli importi relativi a frazioni di periodi contrattuali (per i quali dichiara di accettare i conteggi effettuati dall'Operatore) e la conseguente restituzione di tutti gli importi pagati [e] per le fatture post-cessazione non pagate, l'annullamento delle medesime mediante gli aggiustamenti contabili necessari, tuttora da completare*”.

#### **4. 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 osserva che:

- le istanze GU14/656814/2024 e GU14/656837/2024, presentate dalla XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre, entrambe in data 17 gennaio 2024, riguardano controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo in quanto aventi ad oggetto identiche problematiche sorte, tra le medesime parti, in relazione a molteplici numerazioni telefoniche. Pertanto, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sulla base del comma 4 dell'art. 18 di cui all'allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, le sopra indicate istanze, verranno riunite per ragioni di economia procedimentale e trattate congiuntamente nella presente disamina, così come altresì richiesto sia dall'operatore, in data 4 marzo 2024, che dall'istante in data 20 marzo 2024;
- la presente disamina avrà ad oggetto, unicamente, le utenze fisse n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx, indicate dall'utente sia nell'ambito del formulario UG/634442/2023 che nel collegato formulario GU14/656814/2024, nonché le ulteriori utenze fisse n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e la linea SHDSL n. 995028xxxx, indicate dall'utente sia nell'ambito del formulario UG/634439/2023 che nel collegato formulario GU14/656837/2024. Tale circostanza è, inoltre, confermata anche nell'ambito delle varie richieste dell'utente di cessazione delle utenze del 5 ottobre 2021, per le numerazioni 055 655xxxx e 055 28xxxx, del 21 marzo 2022, per le numerazioni 055 436xxxx, 055 933xxxx e 055 933xxxx, nonché del 22 marzo 2022, per le numerazioni 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e per la linea SHDSL n. 995028xxxx, tutte allegate dall'istante agli atti;
- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore in ordine all'“*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, all'Autorità adita (...)*”, in quanto tale fattispecie è espressamente prevista dall'art. 20 comma 6, Delibera 203/18/CONS e successive modifiche il quale statuisce che “*nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale (...) può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità*”. Ad ogni modo si evidenzia che l'istante, nelle proprie repliche del 20 marzo 2024, ha sul punto chiarito “*di non aver richiesto il rimborso delle spese di procedura*”, nell'ambito delle presenti istanze di definizione.

Con riferimento alle utenze n. 055 655xxxx e n. 05528xxxx, di cui al GU14/656814/2024, le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* saranno trattate congiuntamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, nell'ambito della contestata tardiva lavorazione del relativo recesso contrattuale e della conseguente illegittimità della successiva fatturazione emessa.

Allo stesso modo, con riferimento alle numerazioni 055 436xxxx, 055 933xxxx 055 933xxxx, 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e alla linea SHDSL n. 995028xxxx, di cui al GU14/656837/2024, le domande *sub v)*, *sub vi)*, *sub vii)* e *sub viii)* saranno trattate congiuntamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, nell'ambito della lamentata tardiva lavorazione dei relativi recessi contrattuali e della contestata emissione della successiva, indebita, fatturazione.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sulla contestata emissione di indebita fatturazione a seguito dei seguenti recessi contrattuali:

- recesso del 5 ottobre 2021, relativo alle utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx;
- recessi del 21 marzo 2022 e del 22 marzo 2022, rispettivamente, relativi alle utenze n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx n. 055 933xxxx ed alle ulteriori numerazioni 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e alla linea SHDSL n. 995028xxxx.

La presente disamina verterà, inoltre, sulla lamentata mancata risposta ai reclami.

In via preliminare, in relazione alla problematica lamentata dall'istante ed oggetto della presente disamina, consistente nella ritardata cessazione delle utenze *de quibus* con la conseguente emissione della successiva, indebita, fatturazione, 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”*.

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»*.

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 – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Ciò premesso verrà, in tale sede, esaminata la contestata ritardata cessazione delle utenze *de quibus*, indicate dall'istante nel GU14/656814/2024 e nel GU14/656837/2024, con la conseguente emissione della fatturazione, ritenuta illegittima.

Sull'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale delle utenze fisse n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx

La parte istante ha lamentato l'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale delle utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)*, rilette come in premessa, sono fondate e meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto che la *“linea Tel. e ADSL [n.] 055655xxxx di Via xxx [e la] linea ADSL [n.] 05528xxxx di Via xxx (...) sono state disdette in data 5/10/2021 a mezzo PEC (...)”* ma che *“successivamente ai 30gg dalla richiesta di cessazione, Wind ha continuato ad emettere fatture relative a spese fisse (senza che vi sia stato alcun traffico voce o dati) e ad incassare in maniera automatica dette fatture tramite domiciliazione bancaria”*. A sostegno di quanto dichiarato, l'istante ha allegato in atti tali formali richieste di cessazione.

Di contro, il gestore telefonico, pur confermando il ricevimento delle Pec dell'istante, ha precisato che *“in data 05/10/2021 pervenivano al Gestore due PEC con le quali venivano richieste rispettivamente la disattivazione della linea n. 05528xxxx e della linea n. 055655xxxx [ma che] le suddette richieste non venivano processate poiché non era specificato se la disattivazione doveva essere effettuata con perdita delle stesse, senza rientro delle numerazioni in Telecom Italia”*.

Sul punto Wind Tre ha, quindi, evidenziato che *“in data 09/10/2021 la società istante veniva contattata telefonicamente ed informata circa la non conformità delle richieste (...) invita[ndo] (...) il (...) referente della società all'epoca dei fatti, ad un nuovo invio di richiesta di disdetta conforme (...) [precisando, inoltre, che] (...) nessuna ulteriore documentazione integrativa giungeva alla scrivente società al fine di poter dar seguito all'istanza”*.

Wind Tre ha dichiarato che *“la convenuta provvedeva pertanto alla cessazione delle linee n. 055655xxxx e n. 05528xxxx che si completava in data 11/07/2023 per la linea n. 055655xxxx e solamente per mero errore sistemico in data 28/12/2023 per la linea n. 05528xxxx”*, a seguito del ricevimento delle *“due PEC di reclamo del 02/05/2023”* dell'istante. A sostegno di quanto dichiarato, l'operatore ha allegato in atti degli *“screenshot”* riproducenti i *“print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”*.

Di opposto avviso è invece la parte istante, la quale ha dedotto che Wind Tre, in relazione alle utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx, *“solo in risposta ad un sollecito [dell'istante] datato 2/5/[20]23 (...) ha comunicato [all'utente, in data 1 giugno 2023]*

*(...) [che] la richiesta di disdetta del 5/10/2021 [del cliente] non risultava accoglibile in quanto la documentazione risultava non conforme” ribadendo altresì che “la richiesta [di recesso] inviata [a Wind] era chiara e formalmente completa di tutti gli elementi necessari a rendere efficace la cessazione”, così come previsto nelle condizioni contrattuali dell’operatore, e precisando inoltre che “non risulta pervenuta [all’utente] alcuna comunicazione scritta da parte dell’Operatore di mancata accettazione delle richieste di cessazione trasmesse a m[ezzo] PEC, né di ripetere la domanda di cessazione a causa della supposta (ma inesistente) non conformità”.*

*L’istante ha inoltre replica[to] all’operatore alla sua comunicazione del 1 giugno 2023], in data 8/6/23, facendo notare [allo stesso] che le richieste di cessazione inviate in data 5/10/21 [erano] complete e conformi a quanto contrattualmente previsto” e che, in particolare, “sono state effettuate su carta intestata, firmate dal legale rappresentante, corredate dal documento di identità del medesimo e in piena conformità alle condizioni contrattuali. Pertanto, la data di cessazione a cui riferirsi senza eccezioni e a tutti gli effetti è quella di 30gg successiva alla data di ogni singola disdetta”.*

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall’Autorità, 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 sopraccitata.

Come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, al di là dell’asserita richiesta di documentazione integrativa da parte del gestore, l’utente con le comunicazioni del 5 ottobre 2021, il cui ricevimento è stato confermato dallo stesso operatore, ha inequivocabilmente manifestato a Wind Tre la propria volontà di recedere dal rapporto contrattuale, in relazione alle utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx.

D’altra parte a fronte della contestazione dell’istante il quale ha dedotto di essere venuto a conoscenza dal gestore telefonico che “la documentazione risultava non conforme” solamente in data 1 giugno 2023 “in risposta ad un sollecito [dell’istante] datato 2/5/[20]23 (...)”, Wind Tre non ha fornito la prova di avere contattato telefonicamente “in data 09/10/2021 la società istante (...) [per] informata circa la non conformità delle richieste (...) [ed] invita[ndo] (...) il (...) referente della società all’epoca dei fatti, ad un nuovo invio di richiesta di disdetta conforme, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”.

Al riguardo deve, quindi, 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 utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 5 ottobre 2021.

Preme, sul punto, evidenziare che le schermate di produzione unilaterale, quali gli “*screenshot*” prodotti in memoria ed estratti dai sistemi contabili del gestore, non possono comunque essere ritenuti documentazione idonea a provare quanto sostenuto in memoria da Wind Tre, non rivestendo in tal senso alcun valore probatorio.

Pertanto, al riguardo, appare congruo individuare la data di efficacia di recesso, in relazione alle utenze *de quibus* oggetto della presente disamina, conformemente ai principi generali sopra richiamati, nel giorno 4 novembre 2021, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento del recesso ricevuto dall’operatore in data 5 ottobre 2021, come dedotto dall’istante e confermato da Wind Tre.

È da evidenziarsi che, risultando incontestato che l’utente abbia inviato tale comunicazione di recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente rispetto alla manifestazione di tale volontà di recedere dal contratto e che prosegua ad emettere fatture indebitamente. Nel caso di specie, l’operatore non ha dato corso, nei termini previsti dalla normativa, alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell’art. 8, del “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*” di cui all’Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale “[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale delle domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)*, rilette come in premessa sotto il profilo dell’emissione di indebita fatturazione dopo il recesso, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 055 655xxxx e n. 055 28xxxx a far data dal 4 novembre 2021 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull’emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale delle utenze fisse n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e della linea SHDSL n. 995028xxxx.

La parte istante ha lamentato l’emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale delle utenze n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e della linea SHDSL n. 995028xxxx laddove l’operatore pur riconoscendo, sostanzialmente, un ritardo nella gestione della tempistica di cessazione delle utenze *de quibus* ha dedotto la correttezza

del proprio operato avendo già provveduto a stornare i canoni fatturati oltre i termini previsti dalla normativa per la cessazione delle utenze, attraverso l'emissione di note di credito in favore dell'utente.

Le domande *sub v), sub vi), sub vii) e sub viii)*, rilette come in premessa, sono fondate e meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto che le *“linee Tel. e ADSL [n.] 055436xxxx, [n.] 055933xxxx, [n.] 055933xxxx di V.le xxx (...) sono state disdette (...) in data 21/03/2022”* e che le *“linee Voice e Web [n.] 05544xxxx, [n.] 055448xxxx, [n.] 055449xxxx, [n.] 05527xxxx [e la linea] SHDSL [n.] 995028xxxx di Via xxx (Centro xxx) (...) sono state disdette (...) in data 22/03/2022”* ma che, a seguito di tali richieste di cessazione *“Wind ha continuato ad emettere fatture”*. A sostegno di quanto dichiarato, l'istante ha allegato in atti tali formali richieste di cessazione.

Il cliente ha *“preliminarmente osserva[to] che tutte le fatture post-cessazione riguardano canoni contrattuali e sono prive di qualsiasi traffico voce o dati, trattandosi peraltro di linee telefoniche relative a sedi dismesse”*.

L'istante ha quindi precisato che Wind Tre lo ha informato *“di aver avviato il processo per la Disattivazione (...)”* delle utenze *de quibus*, ancorché in ritardo, *“solo in risposta ad un sollecito [dell'istante] datato 2/5/[20]23”*, ovvero in data 23 giugno 2023 *“in riferimento] al contratto [n.] 111810161xxxx”* ed in data 28 luglio 2023 *“in riferimento] al contratto [n.] 115165597xxxx/111813788xxxx/111814198xxxx”*.

Sul punto, il gestore telefonico, pur confermando il ricevimento delle Pec dell'istante, ha precisato che *“relativamente alle altre linee per le quali era stata richiesta la disattivazione a mezzo PEC il 22/03/202[2], (...) che [le] linee n. 055933xxxx e n. 055933xxxx venivano disattivate sui sistemi del Gestore in data 08/08/2023, la linea n. 055436xxxx in data 10/08/2023, la linea n. 055527xxxx in data 26/09/2023, le linee n. 05544xxxx, n. 055449xxxx e n. 055448xxxx in data 20/10/2023 e l'accesso dati SHDSL.995028xxxx in data 23/10/2023”*, allegando in memoria *“i print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore”*.

Sulla base di quanto dedotto in memoria, Wind Tre ha quindi ammesso *“una tardiva cessazione delle linee oggetto di doglianza”* rispetto alle richieste di disattivazione del 21 e 22 marzo 2022, precisando altresì *“di aver provveduto a ricalcolare la fatturazione emessa mediante emissione di note di credito [allegate in memoria] (...)”* e che *“relativamente ai contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx nelle more del presente Procedimento sta provvedendo ad effettuare ulteriori aggiustamenti contabili mediante lo storno dell'ulteriore indebita fatturazione dal 22 aprile 2022 al 22/04/2023 (...)”*.

Di opposto avviso è invece la parte istante, la quale ha dedotto che Wind Tre, ha emesso in realtà note di credito riferite a fatture emesse soltanto *“in data 21/5/[2023 e [in data] 21/7/[20]23”* come risulta da *“un elenco di fatture rimborsabili”*, inviato all'istante in data 8 settembre 2023 ed allegato in atti, *“ignorando la richiesta [dell'istante] di rimborso delle fatture emesse nel periodo tra i 30gg dopo la disdetta [del 21 e del 22 marzo 2022] e la data del reclamo [del 2 maggio 2023]”*.

Ad integrazione delle proprie memorie di replica, con ulteriore nota di aggiornamento del 28 marzo 2024, l'utente ha *"riferi[to] che in data 21/3/2024 sono pervenute all'Istante a m[ezzo] e-mail da parte di Wind Tre n. 13 note di credito (N.C.) – v. All. "N.C. agg 21mar24" - di cui n. 12 a parziale compensazione di fatture pagate limitatamente ai due contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx e n. 1 N.C. a compensazione di una fattura non pagata"*.

La parte istante ha poi specificato che *"unitamente alle N.C. di cui sopra, nella stessa data del 21/3/2024 è stata ricevuta una N.C. a saldo della fattura n. 2023F00079xxxx, già parzialmente compensata con n.2 N.C emesse rispettivamente in data 5/9/2023 e 14/12/2023"*.

In particolare, ha continuato l'utente, per *"le fatture n. 2022T00060xxxx e 2022T00060xxxx relative ai canoni di mar[zo] – apr[ile] [20]22, (...) l'operatore ha emesso le N.C. n. 5324000xxxx e n. 5324000xxxx per le frazioni di canone non usufruito e l'Istante [ha] accetta[to] il conteggio ivi effettuato [precisando, altresì, che] l'emissione di dette note di credito resta comunque ben lontana da soddisfare la richiesta dell'Istante in quanto (...)trattasi di una compensazione parziale di fatture post-cessazione pagate a fronte dei contratti n. 111813788xxxx e n. 111810161xxxx [ed, inoltre] manca del tutto lo storno delle fatture post-cessazione pagate in relazione ai contratti n. 111814844xxxx, n. 111817773xxxx e n. 115165597xxxx"*.

Sul punto l'istante ha precisato che, comunque, *"le note di credito finora ricevute riguardano esclusivamente fatture non pagate, su cui comunque restano da fare ulteriori aggiustamenti contabili [e che] nessuna nota di credito, né tantomeno rimborsi, sono stati finora ricevuti per quanto riguarda le fatture post-cessazione pagate, il che rappresenta proprio la materia del contendere"*

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, 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.

Come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, l'utente con le comunicazioni del 21 marzo 2022, per le numerazioni 055 436xxxx, 055 933xxxx e 055 933xxxx, nonché del 22 marzo 2022, per le numerazioni 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e per la linea SHDSL n. 995028xxxx, il cui ricevimento è stato confermato dallo stesso operatore, ha inequivocabilmente manifestato a Wind Tre la propria volontà di recedere dal rapporto contrattuale, in relazione alle utenze *de quibus*.

D'altra parte è lo stesso operatore ad ammettere *"una tardiva cessazione delle linee oggetto di doglianza"* rispetto alle richieste la disattivazione dell'istante del 21 e 22 marzo 2022, precisando altresì *"di aver provveduto a ricalcolare la fatturazione emessa mediante emissione di note di credito (...)"*.

Pertanto, al riguardo, appare congruo individuare la data di efficacia di recesso, in relazione alle utenze *de quibus* oggetto della presente disamina, conformemente ai principi generali sopra richiamati, nel giorno 20 aprile 2021, per le numerazioni 055 436xxxx, 055 933xxxx e 055 933xxxx e nel giorno 21 aprile 2021 per le numerazioni 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, 055 27xxxx e per la linea SHDSL n. 995028xxxx, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento del recesso inviato all'operatore, rispettivamente, in data 21 marzo 2022 e 22 marzo 2022 come dedotto dall'istante e confermato dall'allegato documentazione.

È da evidenziarsi che, risultando incontestato che l'utente abbia inviato tali comunicazioni di recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente rispetto alla manifestazione di tale volontà di recedere dal contratto e che prosegua ad emettere fatture indebitamente. Nel caso di specie, l'operatore non ha dato corso, nei termini previsti dalla normativa, alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 933xxxx e per le ulteriori utenze n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e per la linea SHDSL n. 995028xxxx,

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale *“[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*.

La società convenuta, nel caso di specie, non ha nemmeno provato che la parte istante abbia fruito dei servizi relativi alle utenze *de quibus*, nel periodo contestato, successivo alle richieste di cessazione del 21 marzo 2022 e del 22 marzo 2022.

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).

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale delle domande *sub v)*, *sub vi)*, *sub vii)* e *sub viii)*, rilette come in premessa sotto il profilo dell’emissione di indebita fatturazione dopo il recesso, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx e n. 055 933xxxx a far data dal 20 aprile 2021 (efficacia del recesso) e di tutta la fatturazione riferita alle ulteriori utenze n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e per la linea SHDSL n. 995028xxxx, a far data dal 21 aprile 2021 (efficacia del recesso) fino a conclusione dei rispettivi cicli di fatturazione.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, inviato a Wind Tre tramite n. 2 distinte Pec, entrambe trasmesse in data 2 maggio 2023, e relative, la prima alle utenze n. 055 655xxxx e n. 05528xxxx e l’altra alle ulteriori utenze n. 055 449xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 27xxxx, n. 055 436xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 933xxxx ed alla linea SHDSL n. 995028xxxx, laddove l’operatore ha dedotto che *“la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di (...) indennizzi per mancata risposta al reclamo, formulate da parte istante per comportamento concludente del Gestore”*.

Le richieste *sub iv)* e *sub ix)* possono essere parzialmente accolte come di seguito esposto.

In via generale si richiama l’articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo, l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Dalla documentazione agli atti si evince che la parte istante ha inviato, in data 2 maggio 2023, mediante n. 2 Pec trasmesse al recapito [customercarewindtrebusiness@pec.windtre.it](mailto:customercarewindtrebusiness@pec.windtre.it) dell’operatore formale reclamo, con il quale contestava, con riferimento alle numerazioni 055 655xxxx, 05528xxxx, 055 449xxxx, 055 448xxxx, 055 933xxxx, 055 27xxx, 055 436xxxx, 055 44xxxx, 055 933xxxx ed alla linea SHDSL n. 995028xxxx, l’indebita emissione di fatture a seguito dell’avvenuta comunicazione del recesso contrattuale delle stesse e richiedendo, di conseguenza, il *“rimborso [della] fatturazione [emessa] su [tali] linee dismesse”*.

Sul punto, si rileva preliminarmente che le n. 2 Pec di contestazione sopra indicate, inviate entrambe in data 2 maggio 2023, saranno trattate unitariamente come un unico reclamo in quanto riconducibili al medesimo disservizio consistente nella lamentata indebita emissione di fatturazione a seguito del recesso contrattuale, seppur riferito a

diverse numerazioni telefoniche, comunque tutte riconducibili al medesimo codice cliente n. 514808913.

A tal proposito, si evidenzia che tale reclamo è entrato, inequivocabilmente, nella sfera di conoscenza del gestore telefonico che non ne ha contestato il ricevimento ma, anzi, nelle proprie memorie difensive ha esplicitamente ammesso *“la ricezione di due PEC di reclamo del 02/05/2023, dove la società istante contestava la ricezione di fatture relativamente a tutte le utenze oggetto di doglianza (...)”*.

Successivamente al reclamo del 2 maggio 2023, l'utente provvedeva ad inviare all'operatore ulteriori comunicazioni, allegate in atti, prima in data 8 giugno 2023 e poi 4 luglio 2023, entrambe mediante mail ordinaria, con le quali rispettivamente *“reiter[ava] integralmente le (...) richieste di cui alla Pec del 2/5/[20]23”* e *“reiter[ava] la (...) richiesta di rimborso delle fatture”*, emesse a seguito delle richieste di cessazione delle numerazioni oggetto del reclamo stesso.

Pertanto, ai fini della presente disamina, verrà preso in considerazione il primo reclamo tracciato in atti e rimasto incontestato dal gestore telefonico ovvero il reclamo effettuato dall'utente in data 2 maggio 2023, mediante la trasmissione di n. 2 distinte Pec, in quanto le successive comunicazioni del 8 giugno 2023 e del 4 luglio 2023 fanno, sostanzialmente, riferimento alla medesima *res controversa* (art. 11, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

Nel caso di specie, la posizione dell'operatore che ha affermato, in memoria, di avere tenuto, ad esonero di una propria responsabilità, rispetto alla gestione del reclamo del 2 maggio 2023, un conseguente *“comportamento concludente”*, risulta tuttavia smentita *“ictu oculi”*, in quanto agli atti del procedimento, non risulta presente alcun riscontro scritto e motivato al reclamo sopra indicato che possa oggettivamente definirsi, nel merito, esaustivo ed adeguatamente motivato, in relazione alla richiesta dell'istante di *“rimborso [della] fatturazione [emessa]su[lle] linee dismesse”*, inviata in data 5 ottobre 2021, per le numerazioni 055 655xxxx e 055 28xxxx, trasmessa in data 21 marzo 2022, per le numerazioni 055 436xxxx, 055 933xxxx e 055 933xxxx, nonché inviata in data 22 marzo 2022, per le numerazioni 055 44xxxx, 055 448xxxx, 055 449xxxx, n. 055 27xxxx e la linea SHDSL n. 995028xxxx.

Dal riscontro istruttorio risulta, infatti, che il gestore telefonico abbia trasmesso all'istante alcune comunicazioni, tra l'altro allegate dell'utente stesso, da ritenersi comunque inidonee a riscontrare, nel merito, il reclamo del 2 maggio 2023.

Nella comunicazione del 1 giugno 2023, infatti, il gestore telefonico pur facendo riferimento al reclamo dell'istante del 2 maggio 2023, si limitava ad affermare che erano *“state eseguite – con massima accuratezza – tutte le verifiche necessarie (...) [non] riscontra[ndo] alcuna irregolarità”* senza tuttavia specificare né dare conto dei controlli e delle verifiche effettuate, deducendo altresì genericamente che *“la precedente richiesta di disdetta del 05/10/2021 non risultava accoglibile in quanto la documentazione risultava non conforme”*.

Così come, nelle successive comunicazioni del 23 giugno 2023 e del 28 luglio 2023, Wind Tre si limitava a comunicare all'istante, rispettivamente che era stato avviato il processo per la disattivazione *“come da richiesta pervenuta in data 02/05/2023 in*

riferimento al contratto 111810161xxxx (...) ed al contratto 111814844xxxx e 1118117773xxxx (...)” e “come da richiesta pervenuta in data 22/03/2022 in riferimento al contratto 115165597xxxx / 111813788xxxx / 111814198xxxx (...)”.

D’altro canto, il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore con l’emissione di note di credito a favore dell’istante, allegate in memoria, ed elencate parzialmente nella comunicazione del 8 settembre 2023, non può ritenersi, di per sé, sufficiente ad escludere una propria responsabilità in relazione alla mancata risposta al reclamo, posto che le stesse non si riferiscono all’intero periodo rispetto al quale l’istante aveva contestato l’emissione di indebita fatturazione successiva al recesso contrattuale, ma solo a parte di esso.

In concreto, la società Wind Tre, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell’istruttoria idonea documentazione attestante l’avvenuta corretta gestione, nel merito, del reclamo del 2 maggio 2023 con specifico riferimento alla doglianza di parte istante relativa alla richiesta di “rimborso [della] fatturazione [emessa] su [lle] linee dismesse” ritenuta illegittima, dopo le comunicazioni di recesso contrattuale del 5 ottobre 2021, del 21 marzo 2022 e del 22 marzo 2022, aventi ad oggetto tutte le utenze oggetto della presente disamina. Documentazione, questa, non presente in atti.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all’indennizzo, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: “l’operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Il medesimo articolo prevede che “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “per mancata o ritardata risposta al reclamo”, ai sensi delle citate previsioni.

Per la mancata risposta al reclamo del 2 maggio 2023, trasmesso tramite n. 2 Pec di contestazione ed avente ad oggetto la richiesta di “rimborso [della] fatturazione [emessa] su [lle] linee dismesse” n. 055 655xxxx, n. 05528xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 933xxxx, n. 055 27xxxx, n. 055 436xxxx, n. 055 44xxxx, n. 055 933xxxx e sulla linea SHDSL n. 995028xxxx, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell’operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 16 giugno 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 10 novembre 2023, data della prima udienza di conciliazione, in occasione della quale l’istante ha potuto interagire con l’operatore.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2 maggio 2023, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/656814/2024 del 17/01/2024 e l’istanza GU14/656837/2024 del 17/01/2024, presentate dalla XXX nei confronti di Wind Tre (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 emessa in relazione alle utenze fisse n. 055 655xxxx e n. 05528xxxx, a far data dal 04 novembre 2021 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. 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 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 emessa in relazione alle utenze fisse n. 055 436xxxx, n. 055 933xxxx e n. 055 933xxxx, a far data dal 20 aprile 2022 (efficacia del recesso) fino

a conclusione del ciclo di fatturazione. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. 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 emessa in relazione alle utenze fisse n. 055 44xxxx, n. 055 448xxxx, n. 055 449xxxx, n. 055 27xxxx ed alla linea SHDSL n. 995028xxxx, a far data dal 21 aprile 2022 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 2 maggio 2023.

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, 24 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.)