

DELIBERA N. 157/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/677921/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 ottobre 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 03/05/2024 acquisita con protocollo n. 0123200 del 03/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato per linea fissa e dati relativo all’utenza n. 057728xxxx e per linea mobile relativo all’utenza n. 335652xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta l’attivazione di servizi non richiesti e l’addebito per traffico non riconosciuto con relativa contestazione delle fatture.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- nel febbraio 2020 sottoscriveva un contratto con l’operatore Wind Tre “*per fisso e dati su linea n. 0577/28xxxx, a circa 25 euro al mese, e mobile n. 335652xxxx con ricaricabile easypay*”;
- il 6 giugno 2022 le veniva proposta, dal negozio Wind Tre situato a xxx in via xxx, un’offerta per i clienti Wind Tre, alla quale seguiva l’attivazione di “*una nuova linea 0577/60xxxx fisso + dati oltre ai numeri mobili 320 884xxxx, 327 959xxxx e 328 812xxxx*”, rispetto ai quali “*non ha mai ricevuto le relative sim o copia contrattuale*”;
- si accorgeva degli importi addebitati dall’operatore effettuando l’estratto conto;
- non ricevendo spiegazioni dettagliate dal call-center, nel dicembre 2022 si recava nuovamente nel negozio Wind Tre di via xxx e, nell’occasione, veniva attivata “*a sua insaputa ulteriore sim 329 155xxxx con piano telefonico professional full plus, stavolta con partita iva cessata il 31/12/2014*”;

- dall'estratto conto allegato, riferito al periodo dal 3 gennaio 2023 al 13 marzo 2024, riscontrava *“addebiti collegati ai seguenti mandati: p112515xxxx (prelievi ad inizio mese di circa 70/80€), p112860xxxx (prelievi a metà mese di circa 25€) di cui non ha mai ricevuto fattura. Tali addebiti si aggiungono a quelli riferiti al mandato p106797xxxx per le due linee fisse, entrambi con offerta internet200 e due modem rateizzati”*;
- il 14 agosto 2023, tramite l'Associazione di riferimento, inviava reclamo n. 5xxxx a mezzo web sul portale dell'operatore per contestare la situazione sopra descritta. In detto reclamo, l'istante chiedeva *“la chiusura del nuovo numero attivato 0577 60xxxx (fisso e dati), dei mobili 328 812xxxx, 329 155xxxx e 327 959xxxx in totale esenzione spese, oltre il rimborso degli importi corrisposti da giugno 2022 per il numero 057760xxxx e per i numeri mobili attivati e non richiesti”* oltre all'indennizzo per attivazioni non richieste.

In data 3 aprile 2024, l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione in paritetica (Procedura di Conciliazione Paritetica n. 202310xxxx), che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 1,500.00 l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- “cessazione in totale esenzione spese del contratto relativo alla linea 057760xxxx e delle linee mobili ancora eventualmente intestate all'istante”*;
- “lo storno totale di eventuali insoluti fino al termine del ciclo di fatturazione, oltre il rimborso degli importi corrisposti da giugno 2022 per il numero 057760xxxx e per i numeri mobili attivati e non richiesti.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 27 giugno 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso dedotto*, eccependo l'inammissibilità della richiesta di indennizzo complessivamente valutato in euro 1.500,00 in quanto *“ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno”*.

Quanto alle numerazioni oggetto della presente controversia, la società Wind Tre ha precisato quanto segue:

- l'utenza n. 057728xxxx veniva attivata, tramite sottoscrizione di apposito contratto con rivenditore autorizzato, il 27 gennaio 2020 con offerta commerciale *“Internet 200 in FTTC”* comprensiva di modem in vendita abbinata e convergenza per la condivisione dei Giga Internet con la sim n. 327959xxxx. La predetta utenza fissa cessava il 5 febbraio 2024;
- l'utenza n. 380381xxxx veniva attivata, con le modalità di cui sopra, il 30 gennaio 2020 con offerta *“Wind Fibra Family”*;

- l'utenza n. 320884xxxx veniva attivata, tramite sottoscrizione di apposito contratto con rivenditore autorizzato, il 6 giugno 2022 *“con piano telefonico New Basic associato ad offerta commerciale Silver60 Easy Pay e adesione ad offerta con finanziamento terminale modello XIAOMI REDMI 10 2022 128GB GREY”*. In relazione a tale linea venivano successivamente sottoscritte due proposte di contratto per le offerte commerciali *“Mia Unlimited L Easy Pay”* (21 novembre 2022) e *“Mia Unlimited XL Easy Pay”* (23 maggio 2023);
- l'utenza n. 0577 60xxxx veniva attivata, con le modalità di cui sopra, il 6 giugno 2022 con offerta *“Internet 200 – Giga illimitati per le tue Sim”* e modem in vendita abbinata;
- per l'utenza n. 335652xxxx venivano sottoscritte, nelle date del 11 giugno 2022 e del 21 novembre 2022, due proposte di contratto per l'attivazione, rispettivamente, delle offerte *“Mia Unlimited Easy Pay”* e *“Mia Unlimited XL Easy Pay”*;
- per l'utenza n. 328 812xxxx venivano sottoscritte, il 12 agosto 2022, il 21 novembre 2022 e il 28 luglio 2023, tre proposte di contratto per l'attivazione del piano telefonico *“New Basic”* e, rispettivamente, delle offerte *“Di Piu' Lite 5G Easy Pay”*, *“Mia Unlimited Easy Pay”* e *“MIA Unlimited XL Easy Pay”*;
- l'utenza n. 329174xxxx veniva attivata, sempre tramite rivenditore autorizzato, in data 13 dicembre 2022 *“con piano telefonico New Basic associato ad offerta commerciale Mia Unlimited Easy Pay”* e con abbinato terminale in vendita a rate;
- infine, l'utenza n. 329155xxxx veniva attivata, tramite sottoscrizione di proposta contrattuale con rivenditore autorizzato, il 24 dicembre 2022 con offerta *“Professional Full Plus”*;

Quanto al merito, nella medesima memoria difensiva Wind Tre ha dedotto quanto segue:

- attivava tutte le utenze sopra citate in seguito a proposta contrattuale sottoscritta ed accettata dall'istante, nonché ai rituali controlli sulla correttezza dei dati;
- il 19 settembre 2023, a seguito di reclamo dell'istante inviato tramite l'associazione dei consumatori, *“procedeva alla disattivazione per recesso della sola linea fissa n. 057760xxxx poiché sulla stessa sede era già attiva un'altra linea dal 2017, mentre per le sim mobili si invitava parte istante ad inviare la relativa richiesta di disdetta”*;
- non risultavano ulteriori segnalazioni o reclami dell'istante precedenti all'istanza di paritetica;
- quanto alla posizione debitoria dell'istante nei confronti dell'operatore, la stessa ammontava ad euro 565,67 per i centri di fatturazione n. P106797xxxx e n. P112515xxxx associati al codice cliente n. 31441xxxx (utenze n.

327959xxxx, n. 329174xxxx, n. 320884xxxx e n. 328812xxxx) e ad euro 15,87 per il centro di fatturazione n. P112860xxxx associato al codice cliente n. 34171xxxx;

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo in rito di dichiarare inammissibile l'istanza per l'eccezione di cui in premessa; nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che:

- era inconsapevole *“su ciò che le veniva venduto”*, dal momento che non riceveva le sim mobili oggetto di istanza né le documentazioni contrattuali relative alle predette;
- *“a riprova della totale inconsapevolezza”* l'utenza n. 329155xxxx veniva attivata con intestazione ad una partita IVA cessata nel 2014;
- i contratti venivano sottoscritti *“capziosamente dal venditore autorizzato che, ad ogni occasione si è fatto consegnare il cellulare dalla sig.ra XXX con la scusa di risolvere le problematiche lamentate”*;
- nell'agosto 2023 si rivolgeva all'associazione consumatori *“perché nonostante i numerosi reclami e richieste informazioni via filo al servizio clienti di Wind Tre e al negozio di xxx, non è mai riuscita a risalire alle linee a lei intestate e ai servizi connessi alle stesse”*, circostanza che non permetteva di specificare in modo chiaro e dettagliato gli importi contestati;

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e insistendo per le richieste formulate nell'istanza introduttiva.

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 respinge l'eccezione in rito sollevata dall'operatore in merito alla natura risarcitoria della richiesta, poiché, come confermato dalla costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito (art. 20 co. 4 e 5 del vigente Regolamento).

Sempre in via preliminare, si precisa che le utenze n. 329174xxxx e n. 380381xxxx menzionate dal solo operatore quale ulteriori linee intestate all'istante, non possono costituire oggetto della presente disamina, in quanto non ricomprese tra le numerazioni indicate nella relativa istanza GU14 né in quella paritetica, con la conseguenza che in relazione alle linee n. 329174xxxx e n. 380381xxxx non è stato esperito tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò premesso, si rappresenta che la *res controversa* s'incentra sull'attivazione delle utenze n. 0577 60xxxx n. 328 812xxxx, n. 329 155xxxx, n. 320884xxxx e n. 327 959xxxx non richieste e sulla mancata lavorazione della disdetta.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha lamentato l'attivazione e la fatturazione delle utenze n. 0577 60xxxx n. 328 812xxxx, n. 329 155xxxx, n. 320884xxxx e n. 327 959xxxx non richieste. Di contro, l'operatore ha prodotto i contratti firmati dall'istante per l'attivazione delle utenze oggetto della presente disamina.

La doglianza dell'istante può essere parzialmente accolta in base ai motivi di seguito esposti.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso in esame, dalla documentazione agli atti risulta che l'istante in data abbia sottoscritto i contratti relativi alle utenze n. 0577 60xxxx, n. 328 812xxxx, n. 320 884xxxx e n. 329 155xxxx. Rispetto ad essi, difatti, è possibile evincere la tipologia di offerta con relativo costo e condizioni dei singoli servizi, nonché i prodotti eventualmente associati e l'informativa in tema di trasparenza.

Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta dall'operatore recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare i contratti e i relativi servizi e "fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta" (art. 2702 c.c.)

Quindi, la domanda dell'istante così come riletta in premessa relativa all'attivazione non richiesta delle utenze per la parte inerente alle linee n. 0577 60xxxx n. 328 812xxxx, n. 320884xxxx e n. 329 155xxxx deve essere rigettata.

Diversamente, relativamente alla contestazione relativa all'utenza non voluta avente numerazione 327959xxxx, l'operatore nulla ha prodotto in relazione all'utenza n. 327959xxxx se non un *Print Screen*, allegato alla memoria difensiva, dal quale si evidenzia la data di attivazione del 30 gennaio 2020. Sempre nella memoria difensiva, l'operatore afferma che la sim n. 327959xxxx è convergente con l'utenza fissa n. 057728xxxx, caratteristica che permette "di fruire della condivisione dei Giga internet relativa all'offerta sottoscritta 100 giga fibra". A ciò aggiunge, inoltre, che "con la

cessazione della linea fissa (5 febbraio 2024) veniva a decadere la convergenza che prevedeva lo sconto del 100% del canone della sim dati e l'opzione dati veniva trasformata in Internet 50 giga al costo di 30 euro mensili dal 06/02/2024".

Nonostante quanto dichiarato nella memoria difensiva, l'operatore non ha depositato la documentazione comprovante l'attivazione dell'utenza n. 327959xxxx né ha dato prova di aver puntualmente informato l'istante circa i diversi costi che sarebbero stati presenti in fattura successivamente alla cessazione della linea fissa associata.

Di conseguenza, spettando al gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente, il quale non risulta essere stato informato circa la fatturazione dell'utenza n. 327959xxxx agganciata al rapporto contrattuale in corso.

Pertanto, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle somme fatturate sull'utenza n. 327959xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non può essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 del Regolamento sugli Indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all'art. 14, co. 4, del citato Regolamento, secondo il quale *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

In particolare, l'unico reclamo tracciato presente agli atti reca la data del 14 agosto 2023, oltremodo successivo ai tre mesi stabiliti dal Regolamento sugli Indennizzi in relazione alla data di attivazione dell'utenza n. 327959xxxx del 30 gennaio 2020. A nulla vale la precisazione dell'istante, contenuta nella nota di replica, di aver effettuato segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Sulla mancata lavorazione della disdetta.

Con le domande *sub i)* e *sub ii)*, l'istante chiede la cessazione dell'utenza n. 057760xxxx e delle linee mobili ancora eventualmente intestate, nonché lo storno totale di eventuali insoluti ed il rimborso degli importi corrisposti da giugno 2022.

Di contro, l'operatore eccepisce di aver cessato l'utenza n. 057760xxxx il 19 settembre 2023 come richiesto dall'istante con il reclamo presentato, mentre restano attive le sim mobili in quanto per le stesse non è pervenuta alcuna richiesta di disdetta.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, ex 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'art. 1 co. 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 *“tale 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”*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, in particolare *“Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fatto salvo quanto previsto per portabilità del numero mobile”*.

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 da detta 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.

Sul punto si rileva che agli atti è presente il reclamo n. 5xxxx del 14 agosto 2023 effettuato a mezzo web sul portale dell'operatore, con il quale l'istante ha chiesto la cessazione non solo dell'utenza fissa n. 0577 60xxxx, ma anche delle utenze mobili n. 328 812xxxx, n. 329 155xxxx e n. 327 959xxx, diversamente da quanto sostenuto dall'operatore.

Esclusa l'utenza n. 327 959xxxx per la quale si è già disposto in sede di attivazione di servizi/utenze non richieste e atteso che il predetto reclamo è stato presentato tramite il portale dell'operatore e quindi da questi ricevuto, i contratti relativi alle utenze n. 0577 60xxxx, n. 328 812xxxx e n. 329 155xxxx devono ritenersi risolti a far data dal 13

settembre 2023, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della richiesta di disdetta del 14 agosto 2023.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita alle utenze n. 0577 60xxxx, n. 328 812xxxx e n. 329 155xxxx emessa successivamente al 13 settembre 2023, data in cui i contratti sono da intendersi cessati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Viceversa, agli atti non è presente alcuna richiesta dell'istante volta ad ottenere la cessazione dell'utenza n. 320884xxxx, la cui fatturazione si ritiene pertanto legittima.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/677921/2024 presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento la 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 tutti gli importi fatturati a titolo dell'utenza n. 327959xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Wind Tre (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 alle utenze n. 0577 60xxxx, n. 328 812xxxx e n. 329 155xxxx emessa successivamente al 13 settembre 2023 e fino a conclusione del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della 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, 8 ottobre 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.)