DELIBERA N. 178/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/704584/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 dicembre 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 dell'utente XXX, del 24/09/2024 acquisita con protocollo n. 0249231 del 24/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza n. 0586 85xxxx, avente ad oggetto utenze fisse e mobili, con l'operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta l'emissione di indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale.

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

- *"lamentava la mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea inviata per raccomandata A/R in data 30.12.2022".*
- Inviava PEC del 27 febbraio 2024 tramite il legale di fiducia con la quale formulava formale reclamo scritto contestando la *"mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea, inviata via AR il 30.12.2022 e (...) ricevuta [dall'operatore] il 4.01.2023".*
- *"Per effetto della mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea subiva l'illegittimo addebito sul conto corrente di bollette di febbraio, marzo ed aprile 2023 per un totale di circa euro 75,00, oltre che il disagio della pratica di recupero crediti relativa agli importi aperti, chiedendo il rimborso delle bollette illegittimamente addebitate prima della revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente sul conto, lo storno di tutti gli importi aperti e il ritiro della pratica di recupero crediti".*

In data 23 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) lo "*storno dell'insoluto*";
ii) il "*rimborso di quanto pagato e non dovuto*";
iii) l' *"indennizzo per mancata risposta reclamo".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, in data 11 novembre 2024, ha depositato una memoria difensiva, nella quale ha precisato l'oggetto dell'odierna *res controversa*: *"in data 20/03/2016 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 121331556xxxx (All. 1) per l'attivazione sul n. 058685xxxx dell'offerta commerciale "Absolute. Risaliva sui sistemi del gestore ordine di attivazione della suddetta linea che si completava correttamente nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di Contratto (All. 2) nonché della Carta dei Servizi (All. 3) in data 13/04/2026, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore:"*

In rito l'operatore ha eccepito *"in limine litis, si richiede l'inammissibilità del presente procedimento per la totale e ingiustificata mancanza di elementi probatori a supporto anche delle stesse richieste avanzate da parte istante!! Infatti, è palese che, in spregio di quanto disposto dall'art. 6, commi 1 e 3, e dall'art. 14, commi 3 e 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., pur richiedendo lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto indebitamente pagato, non si premunisca minimamente di allegare alcuna prova in merito ai pagamenti effettuati o degli addebiti ricevuti; pur chiedendo l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non produca agli atti nemmeno l'eventuale reclamo inviato al gestore; pur lamentando una mancata gestione disdetta del 30/12/2022 non dà prova dell'eventuale richiesta inoltrata dalla parte istante (OMISSIS).*

Ha altresì evidenziato che: *"Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Nonostante il favor utentis, che normalmente ispira le sue decisioni, anche il Corecom Toscana ritiene imprescindibile la prova del titolo da parte dell'utente. Così, in una pronuncia, Delibera n. 30/24, è stata rigettata l'istanza dell'utente in quanto: "[...] le [...] domande dell'istante risultano indeterminate nella descrizione dei fatti ne supportate dalla documentazione agli atti. Soprattutto la mancata produzione di reclami all'operatore non consente di accogliere alcuna domanda dell'istante. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato dall'istante; non risulta infatti assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il*

criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Qualora infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate che, pertanto sono rigettate." (ex multis, Delibera Corecom Lazio n. 090/2022/CRL/UD, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 44/23, Corecom Toscana n. 89/24).

(OMISSIS) Per tutto quanto sopra, insiste per il rigetto della richiesta.

Nel merito l'operatore ha ribadito che *"le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio precisando di aver tariffato tutto il traffico generato dall' utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante. Rispetto alla contestazione mossa dalla parte istante: "il cliente lamenta la mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea inviata per raccomandata A/R in data 30.12.2022" Wind Tre rappresenta in primo luogo come, nonostante avesse provveduto a disattivare in ritardo sui propri sistemi l'utenza n. 058685xxxx, ha già provveduto a stornare i canoni non dovuti relativamente alla tardiva disattivazione della suddetta linea che si completava in data 28/08/2023. Nello specifico in data 28/02/2024 perveniva alla scrivente una PEC di reclamo da parte del legale di parte istante dove si contestava la mancata disattivazione della linea a seguito di raccomandata del 04/01/2023 e si richiedeva lo storno della fatturazione emessa. La scrivente, a seguito di puntuali verifiche effettuate, accertata la tardiva disattivazione della linea oggetto di doglianza, provvedeva a ricalcolarea la fatturazione mediante emissione di note di credito a storno delle fatture emesse dal 04/02/2023 (data in cui sarebbe dovuta cessare la linea) al 28/08/2023 (data di effettiva disattivazione) e in data 26/03/2024 veniva fornito riscontro scritto alla PEC sopra indicata, nelle tempistiche previste dalla Carta dei servizi e Condizioni Generali di contratto, come di seguito evidenziato: (...)".*

Prosegue l'operatore evidenziando che "*in data 27/03/2024 venivano emesse le seguenti note di credito:*

- *n. 55240002xxxx (All. 4**)** a storno parzialmente della fattura n. F230574xxxx per euro 23,50 (iva inclusa). Essendo la suddetta fattura già pagata dal sig. XXX, la relativa nota di credito è stata rimborsata a mezzo bonifico su iban xxx intestato a parte istante;*
- *n. 55240002xxxx (All. 5) a storno totale della fattura n. F230786xxxx;*
- *n. 55240002xxxx (All. 6) a storno totale della fattura n. F231106xxxx;*
- *n. 55240002xxxx (All. 7) a storno totale della fattura n. F232384xxxx;*
- *n. 55240002xxxx (All. 8) a storno totale della fattura n. F232381xxxx;*
- *n. 55240002xxxx (All. 9) a storno totale della fattura n. F232381xxxx;*
- *n. 55240002xxxx (All. 10) a storno totale della fattura n. F23xxxx".*

Sottolinea l'operatore che *"avendo già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata*

materia del contendere. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore anche in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo avendo la convenuta non solo risposto nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni generali di Contratto, ma avendo anche dato seguito per "facta concludentia", procedendo alla disattivazione dell'utenza e al ricalcolo di quanto addebitato indebitamente. Si precisa anche come consolidato orientamento AGCOM stabilisce che "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT). E ancora "(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi" (sul tema vedasi Delibera AGCom n. 12/22/CIR). È opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, 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.

Il gestore telefonico *"conferma pertanto la legittimità della fattura n. F232688xxxx del 22/09/20223 (All. 11) relativamente al costo per attività di cessazione del servizio emessa in conformità a quanto disposto dall'art. 15 delle Condizioni generali di Contratto - Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi e già ricalcolata in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS, di cui allo stato attuale se ne richiede il pagamento e di cui parte istante ne era perfettamente a conoscenza o avrebbe dovuto esserlo come riportato nella stessa richiesta di cessazione (...)"*

L'operatore ha concluso evidenziando che "*L'istanza quindi deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata".*

3. La replica dell'istante

L'istante con nota di replica depositata nell'ambito del contraddittorio procedimentale e nei termini assegnati contestava quanto affermato *"a pagina 3 della memoria difensiva prodotta dall'Operatore: (OMISSIS)".*

Nel merito, l'istante ha dedotto che *"l'Operatore non ha mai risposto compiutamente al reclamo PEC del 27.02.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti,*

ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente, come nel caso di specie, in cui l'Operatore non ha motivato il mancato rimborso al cliente delle tre mensilità richieste per complessivi 75,00 euro. Si insiste, pertanto, nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo".

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 primis, deve essere evidenziato che le domande dell'istante verranno prese in esame complessivamente in relazione alla *res controversia* che s'incentra sul prosieguo della fatturazione per "*la mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea inviata per raccomandata A/R in data 30.12.2022"* (ricevuta il 4 gennaio 2023) e sulla richiesta d'indennizzo per il reclamo.

Sulla mancata lavorazione del recesso

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con raccomandata ricevuta il 4 gennaio 2023, laddove l'operatore, dal suo canto, deduce di averlo lavorato tardivamente solo in data 28 agosto 2023 con erogazione di successive note di credito.

La doglianza dell'istante è accoglibile a quanto di seguito esposto.

Nel caso di specie è pacifico fra le parti il ricevimento della raccomandata A/R in data 4 gennaio 2023 con richiesta di recesso. Sull'erogazione delle note di credito a copertura dell'errata fatturazione dal 2 febbraio 2023, l'istante ha replicato "*che l'Operatore non ha motivato il mancato rimborso al cliente delle tre mensilità richieste per complessivi 75,00 euro".*

Sul punto viene in rilievo 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. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre.

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno/rimborso della fatturazione emessa successivamente al 3 febbraio 2023, data in cui il contratto è da intendersi cessato, trascorsi i trenta giorni utili per la lavorazione del recesso del ricevuto il 4 gennaio 2023.

La società Wind Tre è tenuta, pertanto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0586 85xxxx successivamente al 3 febbraio 2023, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già emesse a tale titolo.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Si precisa che tale ricalcolo deve essere effettuato al netto dei costi di disattivazione.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

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

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII, n. 37, stabilisce che "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*".

Orbene, nel caso di specie, l'importo predetto risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore.

Ne consegue, dunque, che la richiesta dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma pari ad euro 22,27 per "*Costo per attività di cessazione servizio*" nel Conto Telefonico n. F232688xxxx del 22 settembre 2023 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione").

<u>Sulla mancata/incompleta risposta al reclamo</u>

L'istante ha lamentato la mancata/insoddisfacente risposta al reclamo in atti, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente, mediante la produzione di note di credito.

La richiesta *sub iii)* può essere accolta per le ragioni che seguono.

In via preliminare 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 all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Nel caso di specie con il reclamo del 27 febbraio 2024 l'istante lamentava, per il tramite del legale, la "*mancata lavorazione della richiesta di cessazione linea"* con il conseguente *"illegittimo addebito sul conto corrente di bollette di febbraio, marzo ed aprile 2023 per un totale di circa euro 75,00, oltre che il disagio della pratica di recupero crediti relativa agli importi aperti"*. Sulla base di quanto lamentato "*richiede[va]: rimborso delle bollette illegittimamente addebitate prima della revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente sul conto, storno di tutti gli importi aperti e ritiro della pratica di recupero crediti"*.

Sul punto deve rilevarsi che Wind Tre ha prodotto agli atti note di credito a storno dello insoluto datate 27 marzo 2024, puntualizzando che l'erogazione delle stesse era avvenuta, quindi, nei termini contrattualmente previsti per la risposta al reclamo. L'operatore ha, sulla base delle suddette note di credito, dedotto di aver dato seguito al reclamo dell'utente *"per "facta concludentia", procedendo alla disattivazione dell'utenza e al ricalcolo di quanto addebitato indebitamente"*. Tuttavia in memoria l'operatore ha individuato nel "*28/08/2023"* la "*data di effettiva disattivazione"*. Ne consegue che la cessazione dell'utenza, in relazione alla quale l'istante, nel reclamo del 27 febbraio 2024, lamentava la mancata lavorazione del recesso, era avvenuta in realtà mesi prima dell'erogazione delle note di credito medesime. Inoltre, fra l'altro, non risulta prova della comunicazione resa all'istante circa le fatture ritenute dallo stesso oggetto di rimborso, nonché del computo inerente al ricalcolo effettuato. Manca altresì la prova dell'avvenuta informativa da parte del gestore circa la cessazione dell'utenza il 28 agosto 2023, con correlata indicazione dei motivi (ad es. risoluzione per morosità). Il riscontro al reclamo avrebbe dovuto includere, in ultimo, anche la comunicazione attinente al ritiro della pratica di recupero del credito, oggetto di esplicita richiesta dell'utente.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui 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.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Dunque, 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".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 12 aprile 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 27 febbraio 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 settembre 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 164 giorni di mancata/incompleta risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0586 85xxxx successivamente al 3 febbraio 2023, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione ad esclusione della somma pari ad euro 22,27 a titolo di "*Costo per attività di cessazione servizio*" nel Conto Telefonico n. F232688xxxx del 22 settembre 2023 e al netto delle note di credito già emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta risposta al reclamo.

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, 17 dicembre 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.)