

DELIBERA N. 69/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/567764/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 aprile 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. 358/22/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 24/11/2022 acquisita con protocollo n. 0334641 del 24/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0577 36xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta l'attivazione non richiesta dell'utenza *de qua* e l'emissione di conseguente indebita fatturazione nonché l'illegittima richiesta di pagamento, per il tramite di una società di recupero crediti, di specifiche fatture mai ricevute dall'utente e ormai prescritte.

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

- di non avere mai sottoscritto un “contratto [con l'operatore telefonico] presso un domicilio [sito in una città, xxx,] in cui non (...) [aveva] mai vissuto”;
- di avere ricevuto dalla società di recupero crediti denominata “xxx”, per conto dell'operatore Wind Tre, con lettera del 28 giugno 2022, una richiesta di pagamento di complessivi euro 371,57 con riferimento a n. 3 fatture “relative all'anno 2012 (...) per aver attivato la linea ADSL nel comune di xxx”;
- che la sopra indicata società di recupero crediti provvedeva ad inoltrare all'utente le copie conformi delle fatture asseritamente rimaste insolute ed in particolare la n. 881190xxxx del 12.07.2012 di euro 117,97, la n. 881558xxxx del 11.09.2012 di euro 101,32 e la n. 881929xxxx del 11.11.2012 di euro 226,23;
- di avere, quindi, verificato che le fatture di cui sopra “risulta[vano intestate] (...) a (...) nome [del cliente] ma [inviata] ad un indirizzo dove (...) [l'istante] non h[a] mai abitato [e riferite ad un] luogo in cui (...) [l'utente] non [è] mai stato”;
- che la società “xxx”, inviava inoltre all'utente un messaggio whatsapp recante una comunicazione dello studio legale xxx, per conto di Wind Tre, datata 30 aprile

2018 e avente ad oggetto l'“*intimazione di pagamento*” di euro 371,57 “*salvo errori od omissioni*” riferiti alle fatture sopra indicate, indirizzata presso il medesimo recapito indicato nelle fatture e disconosciuto dall'utente;

- che prima di essere stato contattato dal recupero crediti, non aveva “*mai ricevuto alcuna raccomandata o una qualsiasi comunicazione ufficiale da parte di WIND*”, avente ad oggetto richieste di pagamento;
- di non ritenere, comunque, di dover pagare gli importi richiesti dalla società di recupero crediti, per conto di Wind Tre, in relazione alle fatture n. 881190xxxx del 12.07.2012, n. 881558xxxx del 11.09.2012 e n. 881929xxxx del 11.11.2012, in quanto ormai prescritti.

In data 26 agosto 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*l'annullamento del debito (...) [in quanto] (...) non dovuto*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 9 gennaio 2023 una memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha, preliminarmente, eccepito l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza per “*carezza di legittimazione passiva della convenuta in merito agli importi contestati e sollecitati dalla società xxx, in quanto si tratta di importi ceduti da Wind Tre a quest'ultima società, così come risulta dalla stessa documentazione allegata nel fascicolo documentale dallo stesso istante*”.

Sul punto, l'operatore ha inoltre precisato che “*non avendo Wind Tre la titolarità di tale credito, qualsiasi contestazione deve essere rivolta al concessionario, conformemente a quanto disposto dagli artt. 1260 e ss. del codice civile*”.

Nel merito, secondo la propria ricostruzione della vicenda contrattuale, l'operatore ha dedotto che “*in data 28/02/2011 risulava sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. CWPR111418xxxx relativa alla richiesta di attivazione della linea fissa avente n. 051412xxxx in accesso ULL, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta. La suddetta linea, cessava sui sistemi Wind Tre senza addebito di costi di cessazione, in data 06/04/2012 a seguito di richiesta di trasloco da parte istante presso un nuovo indirizzo*”.

L'operatore ha, quindi, evidenziato che “*in data 17/04/2012 risulava (...) sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 102423733xxxx relativa alla richiesta di attivazione della linea fissa avente n. 057736xxxx in accesso WLR, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta. A completezza di informazione, in data 06/05/2011 risulava sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. WINDA111466xxxx relativa alla richiesta di attivazione della sim mobile avente n. 327367xxxx con telefono incluso associato, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta*”.

In relazione a ciò, l'operatore ha precisato che, *“a far data del 07/07/2012, parte istante risultava essere stato oggetto di diverse azioni del credito, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta [e che] (...) il persistere di una posizione amministrativa irregolare, comportava sui sistemi Wind Tre in data 10/10/2012 la cessazione sia dell'utenza fissa n. 057736xxxx che dell'utenza mobile n. 327367xxxx”*.

A sostegno della propria posizione, Wind Tre ha allegato in memoria le proprie *“Condizioni generali di Contratto”* specificando, inoltre, che *“l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati”*.

Wind Tre ha, quindi, evidenziato di non avere mai ricevuto durante la durata del rapporto contrattuale *“reclami in merito all'oggetto della presente controversia. Non risultano infatti presenti a sistema segnalazioni o reclami per la medesima doglianza oggetto della presente controversia se non con la presentazione presso Codesto Corecom dell'istanza n. UG/535189/2022 del 29/06/2022 conclusasi con un verbale di mancato accordo in udienza del 26/08/2022”*.

A detta del gestore telefonico *“la mancata contestazione nei termini previsti dalle Condizioni generali di Contratto delle fatture emesse nell'arco temporale 2012 ne ha comportato la loro completa accettazione”*.

L'operatore ha poi rilevato che *“la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo”*.

A sostegno delle posizioni dedotte in memoria, Wind Tre ha richiamato la delibera 276/13/CONS, la Delibera Agcom N. 96/18/CIR, la Delibera N. 8/2021 del Corecom Emilia-Romagna, la Delibera n. 97 del 2/12/2020 del Corecom Veneto nonché l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS.

L'operatore ha, inoltre, rappresentato che *“essendo cessate le numerazioni sui propri sistemi non ha più modo di effettuare ulteriori verifiche, in ottemperanza all'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy)”*.

Wind Tre ha dedotto che *“nel caso di specie il cliente è risultato inadempiente a causa di insoluti relativi ai contratti sottoscritti, le cui fatture (...) sono state poi cedute ad altra società. Il cliente ha infatti ricevuto la richiesta di pagamento da parte di xxx per queste fatture, come risulta dalla lettera depositata agli atti da parte istante”*

L'operatore ha, infine, concluso richiedendo a questa Autorità *“di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell'istante

Parte istante nell'ambito del contraddittorio, con nota di replica del 16 gennaio 2023, ha preliminarmente confermato quanto dedotto in istanza ribadendo, ulteriormente, di non avere *“mai sottoscritto alcun contratto [con l'operatore Wind] in [xxx, città della] Toscana (...) dove [l'utente] non h[a] mai abitato”*.

L'utente ha quindi precisato che i *“solleciti di pagamento non potevano ritrovare nell'eventualità riscontro da parte dell'(...) [istante] in quanto a quel domicilio [indicato nelle fatture] (...) non (...) aveva mai vissuto. Quindi tutti i solleciti ed eventuali raccomandate da parte di Wind non potevano essere (...) visionate [dall'utente], (...) venute a conoscenza (...) [della richiesta di pagamento] solo dopo la comunicazione da parte della società di recupero crediti (...)”*.

Pertanto, parte istante, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso con la richiesta di annullamento del debito.

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 si evidenzia quanto segue:

- la presente disamina avrà ad oggetto esclusivamente le contestazioni relative all'utenza fissa n. 0577 36xxxx, riportata da parte istante nell'ambito del formulario dell'istanza di conciliazione e della successiva istanza di definizione della controversia. La stessa non potrà, invece, riguardare l'utenza mobile n. 327 367xxxx e l'ulteriore utenza fissa n. 051412xxxx, in quanto non risulta, agli atti, essere stato esperito, su tali numerazioni, il prodromico tentativo di conciliazione. A tal proposito, si evidenzia che negli atti introduttivi dei procedimenti di conciliazione e di definizione, l'istante non ha né descritto, né citato alcuna eventuale doglianza inerente le utenze *de quibus*;
- non è meritevole di accoglimento l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità del gestore telefonico, per *“carezza di legittimazione passiva della convenuta in merito agli importi contestati e sollecitati dalla società xxx”*. In ordine alla cessione del credito effettuata da Wind Tre alla società di recupero crediti denominata “xxx”, deve infatti essere chiarito che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, la sopraindicata società di recupero crediti, cui Wind Tre ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“annullamento del debito (...) [in quanto] (...) non dovuto”* si rileva che la stessa, in un'ottica di *favor utentis* a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e nelle repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento

della *res controversa* ed interpretata, come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte del gestore telefonico.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0577 36xxxx e sull'emissione di conseguente indebita fatturazione nonché sull'illegittima richiesta di pagamento, per il tramite di una società di recupero crediti, di specifiche fatture mai ricevute dall'utente.

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0577 36xxxx e sulla conseguente emissione di indebita fatturazione

L'istante ha contestato l'attivazione non richiesta dell'utenza fissa n. 0577 36xxxx e la conseguente emissione di indebita fatturazione nonché l'illegittima richiesta di pagamento, per il tramite di una società di recupero crediti, di complessivi euro 371,57 in relazione alle fatture n. 881190xxxx del 12.07.2012, n. 881558xxxx del 11.09.2012 e n. 881929xxxx del 11.11.2012, emesse da Wind Tre richiedendone l'annullamento laddove l'operatore ha sostanzialmente dedotto che le stesse debbano essere saldate dall'utente, in quanto legittimamente emesse.

La domanda *sub i)* è meritevole di parziale accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si rileva che le fatture n. 881190xxxx del 12.07.2012 di euro 117,97 con scadenza 11.08.2012, n. 881558xxxx del 11.09.2012 di euro 101,32 con scadenza 11.10.2012 e n. 881929xxxx del 11.11.2012 di euro 226,23 con scadenza 11.12.2012, allegate in atti ed in relazione alle quali Wind Tre, per il tramite della società "xxx", aveva richiesto il pagamento di un importo complessivo di euro 371,57 sono soggette, sulla base dell'articolo 2948 n. 4 c.c., al termine di prescrizione di cinque anni, decorrenti dalla data di scadenza del termine di pagamento ed il loro saldo non è pertanto dovuto dall'istante.

In relazione alle sopra indicate fatture, tutte "*relative all'anno 2012*", parte istante ha infatti dedotto di non averle mai ricevute in quanto inviate dal gestore "*ad un indirizzo dove (...) [l'istante] non h[a] mai abitato [e riferite ad un] luogo [xxx] in cui (...) [l'utente] non [è] mai stato*" e di averne preso visione solamente a seguito dell'invio, dopo "*più di 10 anni*", da parte del recupero crediti, di copie conformi delle stesse, non avendo altresì "*mai ricevuto alcuna raccomandata o una qualsiasi comunicazione ufficiale da parte di WIND*", avente ad oggetto tali richieste di pagamento, prima di essere stato contattato della società "xxx".

Da un esame della documentazione in atti, si rileva inoltre che, mentre Wind Tre non ha provato di avere inviato al corretto recapito dell'utente, a partire dal 2012 e nel corso dei successivi cinque anni, né le fatture delle quali lamentava il mancato saldo né alcuna comunicazione recante eventuali solleciti di pagamento, risultano invece allegate in istanza due lettere di costituzione in mora per il recupero crediti, entrambe con data di invio comunque posteriore di oltre cinque anni rispetto al termine di scadenza delle fatture contestate. La prima, dello studio legale xxx, datata 30 aprile 2018, riportante però il medesimo recapito indicato nelle fatture e disconosciuto dall'utente e la seconda, della

società “xxx”, del 28 giugno 2022 inviata ad altro indirizzo dell’istante, il cui ricevimento non è stato contestato dallo stesso.

Ciò premesso, in relazione alla lamentata attivazione non richiesta dell’utenza n. 0577 36xxxx, 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 Agcom 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). Il gestore telefonico deve, altresì, fornire, la prova positiva anche delle condizioni pattuite nello stesso.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla predetta richiesta dell’istante di annullamento delle fatture oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, 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. 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato 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. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di essere stato contattato dopo *“più di 10 anni (...) da una società di recupero crediti (...) [la quale lo] (...) informava che Wind pretendeva [dall’utente] (...) [il pagamento di] (...) 317,57 euro per aver attivato la linea ADSL nel comune di xxx”*, venendo così a conoscenza dell’avvenuta attivazione, non richiesta, dell’utenza n. 0577 36xxxx.

La società “xxx” provvedeva quindi a trasmettere all’istante le copie conformi delle sopraindicate fatture, asseritamente insolute, visionando le quali l’utente, riscontrava che le stesse erano effettivamente *“intestate (...) a (...) nome [del cliente] ma [inviata] ad un indirizzo dove (...) [l’istante] non h[a] mai abitato [e riferite ad un] luogo in cui (...) [l’utente] non [è] mai stato”*, e rispetto alle quali l’utente non aveva mai sottoscritto un *“contratto [con Wind] presso un domicilio [sito in una città, xxx] in cui non (...) [aveva] mai vissuto”*.

Di contro, Wind Tre, in relazione alla contestata attivazione dell'utenza n. 057736xxxx oggetto della presente controversia, ha dedotto in memoria che *“in data 17/04/2012 risulterà (...) sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 102423733xxxx relativa alla richiesta di attivazione della linea fissa avente n. 057736xxxx in accesso WLR, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta [e che] (...) a far data del 07/07/2012, parte istante risultava essere stato oggetto di diverse azioni del credito, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta”*. L'operatore ha precisato, inoltre, che *“il persistere di una posizione amministrativa irregolare, comportava sui sistemi Wind Tre in data 10/10/2012 la cessazione (...) dell'utenza fissa n. 057736xxxx (...)”*.

Sul punto, è d'obbligo osservare che l'operatore Wind Tre non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione dell'utenza n. 0577 36xxxx o che l'istante abbia altrimenti accettato la sopra indicata *“Proposta di Contratto n. 102423733xxxx* dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare tale utenza e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta della numerazione fissa *de qua*.

D'altro canto, l'affermazione dedotta, in memoria, dal gestore *“di non avere “mai [ricevuto] (...) durante la durata del rapporto contrattuale, (...) da parte istante, reclami in merito all'oggetto della presente controversia (...)”* risulta facilmente superabile dalla constatazione che l'utente non poteva oggettivamente contestare delle fatture delle quali, fino al momento in cui non è stato contattato dal recupero crediti, non aveva conoscenza poiché le stesse erano state inviate *“ad un indirizzo dove (...) [l'istante] non h[a] mai abitato [e riferite ad un] luogo in cui (...) [l'utente] non [è] mai stato”*, oltre ad essere riferite all'utenza n. 0577 36xxxx della quale l'istante non aveva richiesto l'attivazione.

In altre parole, soltanto dopo il ricevimento della lettera di messa in mora del 28 giugno 2022, l'istante veniva a conoscenza dell'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0577 36xxxx e della conseguente emissione di indebita fatturazione, da parte di Wind Tre, procedendo alla relativa contestazione attraverso la presentazione, in data 29 giugno 2022, dell'istanza di conciliazione.

A questo proposito deve inoltre evidenziarsi che l'operatore, in relazione all'utenza *de qua* per la quale ha lamentato il mancato pagamento della relativa fatturazione, pur avendo dedotto in memoria che *“a far data del 07/07/2012, parte istante risultava essere stato oggetto di diverse azioni del credito*, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, prima che lo stesso ricevesse la missiva del recupero del credito, la morosità oggetto di contestazione, mediante invio di solleciti, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

L'operatore, atteso il disconoscimento dell'utente, ad esonero della propria responsabilità non ha esibito alcun contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati né ha depositato, a prova dell'utilizzo dell'utenza n. 0577 36xxxx da parte dell'utente, copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet. Wind Tre non ha, inoltre, prodotto alcuna documentazione attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario, in merito alla attivazione dell'utenza *de qua*, ma si è limitato a dedurre genericamente in memoria che

“la mancata contestazione nei termini previsti dalle Condizioni generali di Contratto delle fatture emesse nell’arco temporale 2012 ne ha comportato la loro completa accettazione”.

Preme evidenziare, sul punto, che le schermate di produzione unilaterale, quali gli *“screenshot”* 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, in assenza di prova contraria, l’operatore Wind Tre può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile per l’attivazione non richiesta dell’utenza n. 0577 36xxxx.

Ne consegue che, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, gli addebiti sull’utenza *de qua* non richiesta sono privi di causa e, pertanto, l’operatore Wind Tre è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di quanto fatturato in relazione all’utenza n. 0577 36xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, che l’operatore indica *“in data 17/04/2012”* sino al giorno *“10/10/2012”* individuato dal gestore quale data di cessazione della stessa ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Si precisa, inoltre, che il riconoscimento di un eventuale indennizzo non può avere un’autonoma valutazione, atteso che lo stesso possa ritenersi compensato dal rimborso e dallo storno degli addebiti fatturati in relazione all’utenza n. 0577 36xxxx, espressamente richiesti dall’istante al punto *sub i)* e pertanto da considerarsi come misure esaustive del ristoro per il disservizio subito.

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 dal Sig. XXX nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa 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 quanto fatturato in relazione all’utenza n. 0577 36xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, che l’operatore indica *“in data 17/04/2012”* sino al giorno di cessazione della stessa, individuato dal gestore nel *“10/10/2012”*, al netto delle eventuali note di credito emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito aperta.

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, 11 aprile 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.)