

DELIBERA N. 119/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/154117/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e*

delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 24/07/2019 acquisita con protocollo n. 0326226 del 24/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza mobile n. 389 5512xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta addebiti per servizi a sovrapprezzo non richiesti.

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

- nel mese di marzo 2012 attivava *“una linea mobile Wind Tre (n. 389551xxxx) per la gestione del sistema di antifurto/allarme (...). La sim (era) stata infatti inserita nella centrale di allarme al solo scopo di effettuare segnalazioni, con chiamate e messaggi ai numeri preposti all'intervento in caso di emergenza. La scheda utilizzata (era) stata una classica ricaricabile che, non potendo ricevere chiamate in entrata, permetteva di spendere al consumo senza attivare alcun tipo di abbonamento né servizi a pagamento”*;
- riscontrava *“dopo poco tempo (...) che i consumi non apparivano in linea con le condizioni contrattuali, poiché pur effettuando regolarmente ricariche senza usufruire di alcun tipo di servizio, (aveva) più volte trovato la scheda priva di credito. L'erosione silenziosa del credito da parte dell'operatore (proseguiva) senza sosta per molto tempo, senza alcuna comunicazione”*;
- da contatti con l'operatore Wind Tre emergeva che *“sulla linea mobile erano stati attivati a totale (propria) insaputa e completamente avverso la (propria) volontà dei servizi a pagamento (VAS)”* e *“a fronte della richiesta di rimborso delle somme pagate nel corso dei mesi, il gestore (provvedeva) a riaccreditare solo il minor importo di euro 10,00”*;
- sosteneva che *“nel (proprio) caso non poteva essere prestata la cooperazione necessaria all'attivazione dei VAS o Servizi a Valore Aggiunto (...) neanche per errore. Vi (era) infatti un'oggettiva impossibilità pratica di acquisto dei servizi a sovrapprezzo (...), data dalla collocazione della sim nel case del sistema di*

allarme domestico, che impediva lo svolgersi della procedura di accettazione, attivazione e conferma”;

- riteneva che *“tutti i consumi fatturati per tali contenuti aggiuntivi (dovevano) considerarsi illegittimi, poiché derivanti da un’attivazione automatica di servizi non richiesti”*.

In data 5 luglio 2019 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 per complessivi euro 700,00:

- i) il rimborso degli *“importi indebitamente fatturati”*;
- ii) la corresponsione *“a titolo indennitario (della) somma di euro 500,00”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 10 ottobre 2019 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto come di seguito esposto.

“In rito”, preliminarmente, l’operatore ha eccepito l’improcedibilità dell’istanza ex art. 2, comma 3, dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS laddove l’istante richiede il rimborso dei servizi non riconosciuti in quanto “ha già provveduto a rimborsare l’istante per quanto contestato”. Al riguardo, l’operatore ha sostenuto che “[c]ome dispone la sopra citata Delibera, e come più volte chiarito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/CIR), l’istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l’Operatore abbia già corrisposto l’indennizzo, prima dell’instaurarsi della controversia, è improcedibile” e ha aggiunto che “la norma richiamata è chiara laddove, all’art. 2, Allegato A, Delibera 347/18/CONS, sancisce che “Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso...”, come nel caso di specie”.

L’operatore ha, inoltre, effettuato una *“[r]icostruzione della vicenda contrattuale”* e ha evidenziato che la parte istante *“non ha inoltrato reclami scritti o telefonici al fine di contestare l’attivazione dei servizi non richiesti. Dunque, solo con l’istanza Corecom, Procedimento N. UG/115650/2019 del 27/04/2019 l’utente reclamava l’addebito di tali servizi. In tale circostanza, in data 05/05/2019, si procedeva con la disattivazione del servizio e con l’accredito di € 10.00 sulla sim 389551xxxx, a titolo di rimborso. A conferma dell’accredito disposto, si provvedeva a inoltrare all’utente specifico sms al numero 3895512xxxx.”* L’operatore ha di seguito sostenuto che *“[n]essuna richiesta, inoltre, risulta essere stata avanzata dall’istante in merito all’attivazione del servizio gratuito di “Blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo””* e ha riportato la disposizione delle Condizioni generali di contratto nella quale si stabilisce che *“[l]a fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere inibita attivando il relativo blocco”*. L’operatore ha al riguardo affermato che *“[i]n data 01/08/2019 veniva attivato un nuovo servizio a sovrapprezzo, per cui risultano presenti i relativi log di attivazione (...). Anche in questo caso non risultano reclami scritti o telefonici inoltrati dall’istante né richieste di attivazione del servizio gratuito di*

“Blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo”. Solo in seguito all’attivazione della presente procedura GU14/154117/2019 il gruppo preposto procedeva con la disattivazione dell’ulteriore servizio attivato”.

“In merito” l’operatore ha evidenziato che la parte istante ha contestato “l’attivazione mai richiesta del servizio denominato KeepTouch e MobiRoom” e che tale servizio è stato “attivato con connessione Wap”. Al riguardo, l’operatore ha richiamato “la nozione di servizi a sovrapprezzo quali servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l’uso di specifiche numerazioni, che consentono l’accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento, va da se che l’abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi a sovrapprezzo forniti a mezzo di specifiche numerazioni è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui aderisce al servizio Wind. Lo stesso dicasi per l’accesso a servizi premium forniti sul web, dal momento che le condizioni generali di contratto precisano che la SIM è abilitata al servizio di connettività Internet” e ha sostenuto che “[d]all’abilitazione deve distinguersi la fruizione e quindi la richiesta di servizi a sovrapprezzo la cui attivazione è subordinata alla conclusione di uno specifico contratto distinto dal contratto di telefonia mobile. Invero, l’utente che decida di avvalersi dei servizi per i quali la SIM è astrattamente abilitata è chiamato a manifestare la propria volontà attraverso una specifica attività. Nella specie, qualora nell’ambito dell’utilizzo del traffico dati in mobilità, il consumatore voglia attivare dei servizi a sovrapprezzo dovrà selezionare sul terminale mobile l’apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio. E pertanto, come sopra illustrato, si tratta di comportamenti attivi del consumatore che implicano la manifestazione di un consenso per fatti concludenti al perfezionamento di un autonomo e specifico rapporto contrattuale per l’acquisizione dei predetti servizi”. L’operatore ha quindi sostenuto di aver gestito “tempestivamente la disattivazione dei due servizi attivi procedendo con i relativi rimborsi in accredito sulla sim prepagata 3895512xxxx. Orbene, essendo l’istante consapevole dell’attivazione del servizio e considerato che Wind Tre ha già provveduto ad effettuare, in ottica meramente conciliativa e di fidelizzazione, il rimborso di € 10,00 è evidente che nessuno ulteriore storno è dovuto in ragione di un’attivazione consapevole ed informata e di un concorso colposo”.

Quanto alla richiesta della parte istante volta ad ottenere un “indennizzo per servizi non richiesti”, l’operatore ha rappresentato che “secondo l’attuale orientamento AGCom la suddetta richiesta di indennizzo per servizi non richiesti non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie in esame esula dall’ambito oggettivo di cui all’art. 9 della Delibera 347/18 non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che 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 49/15/DIT, Determina n. 59/15/DIT; Delibera 89/15)”.

L’operatore ha concluso affermando che “[n]on si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. La convenuta ha ampiamente

dimostrato, di aver adempiuto a quanto richiesto dall'istante nei due UG unicamente ribadendo nuovamente che nessun reclamo è stato avanzato dal cliente”.

Infine, l'operatore ha affermato che *“[a]lla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richieste di indennizzo/rimborso è del tutto inammissibile stante quanto statuito dall'art. 14 Esclusione degli indennizzi al punto 4 “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”* e ha ribadito che *“come indicato nella Carta Servizi Wind (punto 2.3): “I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.wind.it o www.windbusiness.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione”* e ha rappresentato *“di non aver ricevuto alcun reclamo alla stregua della definizione di cui all'articolo 1, comma 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, ma di essere venuto a conoscenza della contestazione lamentata da parte istante solo mediante deposito dell'UG”.*

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, il 29 ottobre 2019, ha depositato una nota di replica con la quale ha contestato la memoria dell'operatore evidenziando quanto segue.

In relazione all'eccezione preliminare svolta da Wind Tre, secondo cui l'istanza sarebbe improcedibile in quanto l'operatore *“avrebbe già provveduto a rimborsare”*, la parte istante ne ha sostenuto l'infondatezza in quanto *“[p]er rimborso, infatti, non si può intendere il credito telefonico, del quale l'utente non sa che farsi, ma si deve intendere una somma di denaro che compensi le continue erosioni di credito subite ed i conseguenti danni da interesse negativo subiti. L'operatore, infatti, afferma di avere “accreditato” sull'utenza in oggetto la somma di € 10,00 a “rimborso”, senza considerare che quella forma non ha alcuna valenza satisfattiva e senza considerare che i servizi – che ha continuato a non disattivare – hanno già ampiamente eroso quell'importo, come già documentato con produzione documentale in data 23/09/2019”.* La parte istante ha inoltre affermato che *“è completamente privo di fondamento il riferimento all'art. 2, Allegato A Delibera 347/18/CONS, a norma del quale “Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso...”* in quanto *“[l]’operatore (...) ha erogato l’insufficiente rimborso in credito telefonico dopo l’apertura della procedura, in completa dissonanza dalle disposizioni che esso stesso ha richiamato”.*

In relazione a quanto affermato dall'operatore in merito alla ricostruzione della vicenda contrattuale, con riferimento alla mancanza di reclami scritti o telefonici, la parte istante ha sostenuto di aver *“dato conto di avere più volte richiesto informazioni a Wind senza avere ottenuto alcun riscontro”* e, con riferimento alla mancata attivazione

del servizio gratuito di “Blocco numerazioni a tariffazione a sovrapprezzo”, la parte istante ha ribadito che *“era assolutamente impossibile che l’utente potesse attivare una qualsiasi forma di servizio a pagamento, poiché la numerazione telefonica in oggetto era inserita in una scheda di allarme domestico e non era possibile compiere alcuna attività di gestione della numerazione. Tutto questo, peraltro, è confermato proprio dalla difesa di Wind, che afferma testualmente, che “in data 01/08/2019 veniva attivato un nuovo servizio a sovrapprezzo per cui risultano presenti i relativi log di attivazione” senza specificare che i medesimi log evidenziano un’assoluta assenza di traffico sulla scheda, a conferma che i servizi vengono attivati direttamente dall’operatore telefonico o comunque senza che il medesimo adotti le opportune protezioni verso il credito dei propri clienti”*.

Infine, in relazione a quanto affermato dall’operatore nel merito della controversia, con riferimento all’affermazione di Wind che il servizio a sovrapprezzo contestato sarebbe stato *“attivato con connessione Wap”*, la parte istante ha sostenuto che l’operatore non ha fornito sul punto *“alcuna prova”* e che *“i servizi in questione (...) non sono stati mai disattivati sulla scheda in oggetto e continuano ad essere in opera”*. Sul punto, la parte istante ha aggiunto che *“l’avvenuto nuovo prosciugamento del credito successivo al “rimborso” di 10 Euro non sia conseguente ad una nuova attivazione ma – molto più semplicemente – alla presenza del credito”*. La parte istante ha inoltre affermato che *“è completamente inconferente rispetto alla fattispecie in esame, l’affermazione che il reclamo dovrebbe essere proposto “entro 45 giorni dall’emissione della fattura”, visto che nella fattispecie in esame non esiste alcuna fattura trattandosi di scheda ricaricabile”*.

La parte istante ha concluso ribadendo le richieste già contenute nell’istanza di definizione.

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.

Preliminarmente, si rileva che non trova accoglimento quanto eccepito dall’operatore in memoria, secondo cui il riconoscimento degli indennizzi come previsti da Carta dei Servizi renderebbe l’istanza inammissibile. Invero, l’ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi è riservato alle ipotesi in cui l’operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali. Nel caso di specie si rileva che il rimborso effettuato sua sponte dall’operatore sulla SIM dell’istante è corrispondente ad uno degli asseriti addebiti per servizi a sovrapprezzo.

La presente disamina ha ad oggetto, dunque, l’addebito di importi non riconosciuti per servizi a sovrapprezzo sull’utenza n. 389 5512xxx.

L’istante ha contestato il continuo addebito di importi dovuti a *“servizi a pagamento (VAS)”* asseritamente attivati in via automatica dall’operatore considerata l’oggettiva impossibilità di acquisto per la collocazione della sim *“nel case del sistema di allarme domestico, che impediva lo svolgersi della procedura di accettazione, attivazione e conferma”*. Di contro, l’operatore ha dedotto che la parte istante ha manifestato la propria volontà di attivare tali servizi attraverso un comportamento attivo consistente nel *“selezionare sul terminale mobile l’apposita icona/tasto di attivazione dello specifico servizio”* e, comunque, ha sostenuto di aver prontamente disattivato tali servizi e proceduto ai relativi rimborsi.

La domanda *sub i*) volta ad ottenere il rimborso degli “importi indebitamente fatturati” può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis 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 o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Viene, inoltre, in rilievo l’art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.) la cui *ratio* è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, il quale prescrive l’obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l’ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa. Ne consegue, quindi, che possono essere contestati solo i dati di traffico risalenti all’ultimo semestre antecedente la data in cui è stato presentato il reclamo, in quanto l’operatore ha l’obbligo di conservarli.

In primis occorre precisare che non risulta acquisita agli atti alcuna prova di segnalazione o reclamo da parte dell’istante, in qualsiasi forma, anche telefonica e che, pertanto, la richiesta dell’istante *sub i*), può essere accolta limitatamente al semestre precedente la data di presentazione dell’istanza di conciliazione del 27 aprile 2019.

Preme evidenziare, inoltre, che la parte istante ha lamentato che “[l]’erosione silenziosa del credito da parte dell’operatore” proseguiva “senza sosta per molto tempo”, riferendosi a “somme pagate nel corso dei mesi”.

Di contro l’operatore ha fatto riferimento unicamente alla debenza delle somme addebitate per i servizi “KeepTouch e MobiRoom” per i quali ha provveduto comunque a rimborsare l’importo di euro 10,00 a titolo conciliativo e di fidelizzazione, ma non ha fornito prova in ordine al consenso univoco dell’istante all’attivazione di ulteriori servizi *premium* (quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell’url della *landing*

page navigata dal cliente) avvenuta nei sei mesi antecedenti al deposito dell'istanza di conciliazione.

In particolare deve osservarsi che l'istante ha specificato di aver utilizzato la SIM oggetto della controversia unicamente in collegamento al dispositivo dell'antifurto, allegando, a titolo esemplificativo, la schermata attestante l'assenza di *“traffico voce, messaggi, internet ed altri servizi effettuati sulla (...) linea mobile 3895512xxx dal 27/03/2019 al 27/04/2019”*. In relazione a tale periodo ha allegato, altresì, la prova della ricarica del 20 aprile 2019 di euro 15,00 effettuata proprio a causa della continua erosione del credito.

A fronte di tale contestazione, l'operatore non ha dato contezza del traffico fruito consapevolmente per attivazioni a servizi a sovrapprezzo, per tutti i sei mesi prima dell'istanza di conciliazione.

Sul punto si evidenzia che il D. M. 2 marzo 2006, n. 145, Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo, all'art. 12 dispone che *“le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un messaggio di presentazione, chiaro ed esplicito”* e all'art. 13 che *“il servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale”*.

Spettava, dunque, all'operatore provare che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto la fornitura dei servizi in questione, prova che non è stata fornita da Wind Tre. Nel caso di specie, Wind Tre non ha fornito documentazione idonea a provare l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare la fornitura di tali servizi. L'operatore non avrebbe quindi potuto addebitare il relativo costo sul conto telefonico dell'utente ovvero sul credito residuo, stante la mancata acquisizione, da parte del fornitore del servizio, dell'esplicito consenso da parte dell'utente stesso.

Nel merito, pertanto, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata.

Ne consegue, in accoglimento della richiesta *sub i)* volta ad ottenere il rimborso degli *“importi indebitamente fatturati”*, che la società Wind Tre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante il rimborso degli addebiti a titolo di *“servizi a sovrapprezzo”* scalati dal credito della ricaricabile dal 27 ottobre 2018, trattandosi di addebiti effettuati nel semestre antecedente alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione, depositata in data 27 aprile 2019, fino al deposito dell'istanza di definizione del 24 luglio 2019 in assenza di comprovata disattivazione dei servizi medesimi.

Di contro, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la corresponsione *“a titolo indennitario (della) somma di euro 500,00”* in quanto i servizi digitali, oggetto della tariffazione qui contestata, riguardano: *a)* servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del vigente *Regolamento indennizzi*; *b)* servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; *c)* servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/17/CIR).

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 signor xxx nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) 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 il rimborso, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, degli addebiti a titolo di "servizi a sovrapprezzo" scalati dal credito della ricaricabile n. 389 5512xxx dal 27 ottobre 2018 al 24 luglio 2019.
3. La predetta Società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)