DELIBERA N. 28/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxx - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/205378/2019)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 7 marzo 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*";

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 xxxxx, del 18/11/2019 acquisita con protocollo n. 0494995 del 18/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. Very Mobile) (di seguito, per brevità, Wind Tre) sull'utenza n. 328 7777xxx, lamenta un'erronea gestione, da parte di un punto vendita autorizzato, dell'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto e l'applicazione di penali per il recesso anticipato (c.d. "maxi rata" finale).

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

- in data 25 maggio 2018 aderiva ad un'offerta sul cellulare personale con acquisto apparato con piano telefonico "*All inclusive King*", essendo anche titolare di un abbonamento su rete fissa dal 2011;
- successivamente su consiglio degli addetti di un punto vendita Wind Tre, recedeva (raccomandata inviata il 4 ottobre 2018) dal contratto in essere su rete fissa per aderire ad una nuova offerta a nome del marito; riteneva, così, di aver fatto la disdetta da tutti i servizi in essere di cui all'offerta "*All inclusive King*" e di aver aderito alla nuova offerta prospettata;
- successivamente veniva a sapere che, per mero errore degli addetti, l'utenza mobile n. 328 7777xxx collegata all'acquisto del cellulare non era stata ricompresa nella nuova offerta;
- tramite il negozio venivano inoltrate le richieste di variazione dell'offerta collegata al cellulare, chiedendo di fare ricomprendere la stessa nel contratto del marito (reclamo 13 marzo 2019);
- non riusciva ad operare alcun cambio tariffario e "*l'attuale risulta[va] troppo oneroso per un solo cellulare*". Inoltre, le veniva comunicato da Wind Tre "*che,*

qualora [avesse dovuto] lasciare Wind, [sarebbe] costretta non solo a pagare le rate prefissate del telefono acquistato, ma (…) anche una maxi rata di 350 euro", a titolo di recesso anticipato dall'offerta commerciale con vincoli di fidelizzazione.

In data 12 novembre 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 quantificando "*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 500,00"* ha chiesto di:

i) "*Cambiare il piano tariffario del telefonino in ricaricabile*".

ii) Il "*rimborso delle differenze pagate in più per circa 150 euro o chiusura del contratto fermo restando il pagamento del telefono alla finanziaria fino a conclusione senza applicazione di nessuna maxi rata (350 euro)*".

iii) "*Indennizzo per mancata risposta a reclami*".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 30 dicembre 2019, ha inteso preliminarmente "*eccepire l'inammissibilità ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" che al punto 4 stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

L'operatore ha dichiarato, quindi, di "*prendere posizione esclusivamente in relazione ai fatti per i quali il GU14 promosso dall'istante può essere ritenuto procedibile, ossia relativamente alla richiesta finalizzata alla "restituzione somme versate" risultando l'ulteriore domanda, di non pagare il futuro addebito della maxirata, inammissibile: "senza applicazione di nessuna maxi rata". Occorre inoltre altrettanto preliminarmente evidenziare che l'istanza non è supportata da relative fatture né indicazione circa le somme contestate. Al riguardo, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Nel caso di specie, la genericità della contestazione formulata dall'istante chiama la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, impedendogli di esercitare appieno il proprio*

diritto di difesa. Per le suesposte ragioni, si ritiene che l'istanza vada, pertanto, integralmente rigettata".

Procedendo alla "*[r]icostruzione della vicenda contrattuale*", l'operatore Wind Tre ha evidenziato, ferme "*le eccezioni in rito di cui sopra*", che "*in data 25/05/2018, a seguito di richiesta dell'istante, veniva attivato ed associato alla sim con n. telefonico 3287777xxx, un Kit Huawei P20 Pro del valore di € 899,90 con 29 rate da €18.96 ed una maxi rata di €350.06 (contratto già presente in atti). In data 30/09/2019 l'utenza n. 3287777xxx veniva disattivata per passaggio ad altro gestore. In data 12/11/2019 l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. Ad oggi non sono presenti insoluti (All.1)*"

Nel merito, l'operatore ha evidenziato "*che l'istante lamenta genericamente di non poter effettuare un cambio piano tariffario"*. In relazione a tale contestazione l'operatore ha richiamato "*le condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall'istante (già in atti) che all'art.3 Obblighi del Cliente stabiliscono che "…Il Cliente si impegna per la durata indicata nell'apposita proposta di adesione a: ... vi) non modificare il piano tariffario in Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla sim al momento della sottoscrizione della proposta di adesione…". Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto per l'attivazione del telefono incluso, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati"*.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato che "*la Delibera di Rigetto Agcom (Delibera n. 165/15/CIR) che è da prendere in considerazione come importante precedente. Le richieste avanzate dall'istante sono del tutto generiche, senza alcuna idonea prova a fondamento delle stesse, limitandosi la controparte ad informazioni del tutto sommarie e non comprovate. A tal proposito, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. [L'operatore ha richiamato], ulteriormente, il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. In materia di fatturazione, con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "…l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (…). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (…) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarna documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il*

rimborso di spese asseritamente versate […], avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione…" (Delibera 70/12/CIR)". Infine [l'operatore ha richiamato] la recente delibera n. 22 del 27 marzo 2019 con la quale codesta Autorità rigettava le richieste avanzate dall'istante evidenziando "…l'istanza risulta generica in quanto la società istante si limita a contestare la fatturazione senza indicare i conti telefonici, né, tantomeno, i costi, all'interno delle fatture stesse, che sarebbero stati erroneamente addebitati, pur gravando sullo stesso l'onere di specificare le voci per le quali viene avanzata richiesta di storno…"

L'operatore ha concluso ribadendo "*il rigetto di qualsivoglia richiesta avanzata dall'istante. Anche in ordine al richiesto indennizzo per asserita mancata risposta a reclamo scritto, deve anzitutto evidenziarsi che nulla di quanto dedotto dall'istante risulta supportato da elementi idonei a comprovare la fondatezza della richiesta; l'istante, infatti, non allega all'istanza alcun riferimento a riprova dell'invio e della ricezione dello stesso e la convenuta conferma di non rilevare al riguardo alcun reclamo sui propri sistemi, pertanto alcuna responsabilità può esserle addebitata in merito. Alla luce delle suesposte argomentazioni, si deve ritenere, pertanto, che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che le richieste dell'istante vadano perciò integralmente rigettate*".

3. 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 osserva che, con riferimento alla domanda *sub i)* volta a "*[c]ambiare il piano tariffario del telefonino in ricaricabile*", risulta cessata la materia del contendere, atteso che l'operatore dichiara che "*in data 30/09/2019 l'utenza n. 3287777xxx veniva disattivata per passaggio ad altro gestore*".

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla richiesta *sub ii)* volta ad ottenere il "*rimborso delle differenze pagate in più per circa 150 euro o chiusura del contratto (…) senza applicazione di nessuna maxi rata (350 euro)*", deve rilevarsi che, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione della predetta doglianza, si osserva che si terrà conto della documentazione in atti, valutando nel complesso gli eventi e i disservizi rappresentati in istanza, in quanto rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Con riferimento alla *res controversa*, giova premettere una breve sintesi della vicenda, che s'incentra su una lamentata erronea consulenza ricevuta da parte della rete commerciale dell'operatore presso un negozio autorizzato. L'utente, in quanto titolare di contratto su un'utenza fissa e su una mobile, riceveva un'offerta prospettata come più vantaggiosa di quella in essere. Tale offerta veniva accettata con l'adesione da parte un altro membro della famiglia da estendersi anche all'utenza mobile intestata all'istante. In conseguenza di ciò, l'istante decideva di recedere dal proprio contratto (raccomandata A/R inviata il 4 ottobre 2018).

Successivamente constatava il persistere della fatturazione sul proprio cellulare (n. 328 7777xxx) cui era abbinato l'acquisto rateale di un apparecchio a ratei mensili. Si rivolgeva, quindi, presso il punto vendita autorizzato per chiedere contezza dell'accaduto, effettuando richiesta di un ripristino di condizioni contrattuali in linea non le proprie aspettative. In riscontro riceveva l'ammissione da parte degli incaricati del punto vendita autorizzato di un'errata gestione della variazione contrattuale suggerita alla famiglia, che non aveva tenuto di conto del contratto di acquisto del cellulare abbinato alla fornitura dei servizi mobili. A supporto della propria posizione, l'istante deposita la copia della segnalazione effettuata presso il negozio, datata 13 marzo 2019.

Nell'ambito del presente contraddittorio, parte istante chiede la regolarizzazione della propria posizione amministrativa tramite il ricalcolo della fatturazione emessa, in quanto eccedente ai costi prospettati in sede di adesione ad una nuova offerta più vantaggiosa e il recesso senza costi dalla vecchia offerta che, come promesso, avrebbe dovuto diventare parte di un pacchetto rivolto a tutta la famiglia. Tale richiesta di recesso senza costi è formulata dall'istante come domanda di storno/rimborso della penale per il recesso anticipato dall'offerta "*Telefono Incluso con Finanziamento*".

Fatta questa premessa la doglianza dell'utente *sub i)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito indicati.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte del punto vendita autorizzato dell'operatore, a causa della quale l'istante ha effettuato una variazione contrattuale non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi di gran lunga superiori a quelli attesi, circostanza supportata dalla segnalazione del 13 marzo 2018 effettuata presso il negozio.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "*il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*".

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*" nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie emerge che, tramite un canale di vendita autorizzato, in data 25 maggio 2018, veniva sottoscritta dall'utente una proposta di adesione alla sopracitata offerta "*Telefono Incluso con Finanziamento*". Sempre mediante lo stesso canale di vendita, in data 4 ottobre 2018, riceveva una proposta vantaggiosa per l'intera famiglia e decideva di aderire, a nome del marito, ad una nuova offerta che avrebbe dovuto ricomprendere anche il suo numero di cellulare. Al fine di concretizzare tale adesione, inviava contemporaneamente (in data 4 ottobre 2018) un recesso dal proprio contratto attivo con Wind Tre dal 2011 per l'erogazione dei servizi telefonici e internet di rete fissa. Successivamente, a causa dell'erronea informativa ricevuta nel punto vendita, constatava che il proprio contratto era ancora attivo e che il cellulare era rimasto, quindi, agganciato ad un abbonamento oneroso. Segnalava il problema presso il punto vendita che riconosceva l'errore.

Dalla documentazione in atti risulta una copia della segnalazione (13 marzo 2018) redatta a cura del negozio della rete commerciale Wind Tre con cui l'operatore incaricato, nel chiedere una correzione dell'errore, evidenziava che il n. 328 7777028 era rimasto attivo erroneamente con il pacchetto "*All Inclusive King*" con vendita abbinata di un cellulare anziché essere incluso nel piano "*Wind Fibra Family*", onde ottenere il risparmio promesso.

Sul punto, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore ha richiamato "*le condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall'istante (già in atti) che all'art.3 Obblighi del Cliente stabiliscono che "… Il Cliente si impegna per la durata indicata nell'apposita proposta di adesione a: ... vi) non modificare il piano tariffario in*

Abbonamento o Ricaricabile con addebito in fattura verso un piano con costo inferiore rispetto a quello presente sulla sim al momento della sottoscrizione della proposta di adesione…". Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto per l'attivazione del telefono incluso, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati".

Al riguardo deve evidenziarsi che la l'offerta base denominata "*Telefono Incluso con Finanziamento*", prevedeva uno "*sconto sul traffico di servizi di telecomunicazioni mobili Wind pari a quello della rata finale prevista dal Contratto di Finanziamento*". Parte istante, sulla base delle informative ricevute, ha ritenuto di poter aderire ad una offerta compatibile con il proprio acquisto. È evidente che non avrebbe accettato ulteriori offerte da parte degli incaricati commerciali del negozio se fosse stata consapevole di incorrere in una variazione delle condizioni di acquisto concordate per il proprio apparecchio.

L'operatore non ha provato la corretta gestione della cliente, dal momento che la documentazione in atti conferma come si sia rivolta presso il medesimo punto vendita per chiarire il disguido lamentato e per ottenere il rispristino di condizioni in linea con quanto promesso mantenendo il proprio contratto di acquisto rateale del cellulare.

Sul punto occorre richiamare che "*con rifermento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale*", (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

In merito alla segnalazione effettuata presso il punto vendita del 13 marzo 2019, l'operatore si è limitato ad osservare l'assenza di reclami sui propri sistemi, senza prendere posizione sulla doglianza dell'utente inerente alla mancata trasparenza delle informazioni commerciali ricevute, e riferire sulla correttezza della fatturazione emessa e contestata dall'utente, indicandone i dettagli di spesa.

Con riferimento alla posizione contabile dell'istante l'operatore ha osservato, da una parte l'assenza di insoluti alla data di presentazione delle memorie in atti e, dall'altra, che in *"data 30/09/2019 l'utenza n. 3287777xxx veniva disattivata per passaggio ad altro gestore"*.

Pertanto in accoglimento della domanda *sub ii)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso (in caso di avvenuto pagamento):

a) di quanto addebitato in relazione 328 7777xxx dopo il 30 settembre 2019 (data del passaggio dell'utenza ad altro operatore) al netto delle eventuali rate residue collegate all'apparato e con esclusione dell'applicazione della c.d. maxi finale quale costo per il recesso anticipato;
b) 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 accolta la richiesta *sub ii)* di restituzione della somma di euro 150,00 pagata in eccedenza dopo la variazione contrattuale.

La domanda non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, l'istante ha omesso indicare sia l'esatto ammontare di quanto pagato prima del recesso dall'offerta che aveva dal 2011. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore (le fatture contestate) dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore in conclusione del periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Pertanto, non può essere accolta la domanda *sub i)*, attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta.

Parimenti, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto non risulta allegato in atti il reclamo che l'utente dichiara di aver inviato in data 25 maggio 2018, non potendosi ritenere reclamo la segnalazione effettuata presso il negozio, trattandosi di mera richiesta di ripristino della corretta promozione da parte dell'incaricato della rete di vendita.

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 dalla Sig.ra xxx, in data 18/11/2019, 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 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 quanto addebitato in relazione 328 7777xxx dopo il 30 settembre 2019 (data del passaggio dell'utenza ad altro operatore) al netto delle eventuali rate residue collegate all'apparato e c.d. maxi finale quale costo per il recesso anticipato. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La predetta Società Wind Tre S.p.A. (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 ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 7 marzo 2022

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*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.)