

## **DELIBERA N. 33/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx - Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/414772/2021)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

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 14/04/2021 acquisita con protocollo n. 0178821 del 14/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055389xxxx collegata al n. 328113xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta la fatturazione di importi relativi a servizi a sovrapprezzo non richiesti e il ritardo nella risposta al reclamo.

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

- riceveva *“tre fatture di Wind Tre contenenti addebiti di somme per servizi a sovrapprezzo che la stessa non ha mai richiesto né accettato:*

- *Fattura n. W2004772097 del 22.2.20: addebito di Euro 299,01 per servizi a sovrapprezzo*

- *Fattura n. W2007904011 del 22.3.2020: addebito di Euro 164,85 per servizi a sovrapprezzo*

- *Fattura n. W2010993985 del 22.4.20: addebito di Euro 234,78 per servizi a sovrapprezzo”;*

- *riteneva “tali addebiti [...] del tutto illegittimi” in quanto “non ha mai espresso alcun consenso all’addebito di tali servizi”;*

- *contestava quanto sopra con reclamo presentato all’operatore in data 25 giugno 2020 per PEC, nel quale “ha richiesto il rimborso delle somme illegittimamente addebitate ed il pagamento degli indennizzi”;*

- *riceveva dall’operatore riscontro negativo a tale reclamo “solamente in data 10.9.2020 (e dunque in grave ritardo rispetto al termine previsto)” e “in modo del tutto generico e*

senza alcuna motivazione” contenente la sola affermazione che “a seguito di verifiche la richiesta non può essere accolta”.

In data 15 febbraio 2021 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 complessivi euro “1.038,64” a titolo di:

i) “[ri]mborso della somma di Euro 698,64 [...] circa i servizi a sovrapprezzo (addebitati) nelle fatture [...] ingiustamente pagate”;

ii) “pagamento della somma di Euro 227,50 quale indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesto; [...] previsto dall’art. 9. Comma 2, delibera AGCOM 347/18” così calcolati: “considerato che l’attivazione si è protratta dal 1.1.2020 al 31.3.2020 è dovuto un indennizzo di Euro 227,50 (Euro 2,50 al giorno x 91 giorni)”;

iii) “pagamento della somma di Euro 112,50 quale indennizzo dovuto ai sensi dell’art. 12, comma 1, delibera AGCOM 347/18 per la ritardata risposta al reclamo del 25.6.2020 al quale Wind Tre ha risposto solamente in data 10.9.2020, con 45 giorni di ritardo rispetto al termine massimo di 30 giorni previsto” così calcolato: “Euro 2,50 al giorno x 45 giorni”.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 28 maggio 2021 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale, dopo aver riportato i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha ricostruito la vicenda contrattuale come di seguito specificato:

- “[i]n data 13/02/2018 veniva attivata la sim post pagata n° 328113xxxx; nella medesima data risultava inserito il blocco per i servizi a sovrapprezzo (cd. “barring”);

- “[i]n data 29/06/2020 perveniva una PEC con la quale la Confconsumatori, rappresentante legale della controparte, contestava l’addebito di servizi vas non richiesti, per il numero 328113xxxx, sulle Fatture n° W2004772097 (data emissione 22/02/2020), W2007904011 (data emissione 22/03/2020), e W2010993985 (data emissione 22/04/2020) per un totale di 698,64 euro. A valle delle verifiche effettuate, gli addebiti risultavano riconducibili ad un utilizzo volontario dell’istante dell’App Google Play e pertanto eventuali contestazioni dovevano essere inoltrate direttamente al Provider di riferimento (doc. 2-3-4 Fatture). Il reparto preposto forniva un riscontro tramite mail. Nelle more del procedimento si riconosceva, tramite bonifico, il ristoro di 75 euro come indennizzo per ritardato riscontro alla PEC; l’emissione è tuttora in corso”;

- con riferimento a tale reclamo l’operatore ha affermato che “in base alla Carta dei servizi art. 2.3 Reclami presentati dai clienti, [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](http://www.wind.it) o [www.windbusiness.it](http://www.windbusiness.it), entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto" aggiungendo che "a tal proposito [...] il reclamo pervenuto in data 29/05/2020 risultava comunque tardivo; come richiamato dalla Carta dei servizi le fatture non contestate entro 45 gg dall'emissione risultano considerate accettate dall'istante stesso";*

*- nel merito, l'operatore ha sostenuto che "dalle verifiche effettuate alcuna responsabilità può essere imputata alla convenuta, atteso che gli addebiti contestati si riferiscono all'utilizzo di servizi Google Play, così come documentato nel dettaglio chiamate, che nelle more è stato in parte possibile congelare e conservare (doc. 6 Dettaglio Traffico)" e che "[e]ventuali contestazioni devono quindi essere indirizzate a Google, trattandosi di servizi ad esso relativi." L'operatore ha aggiunto che "[a]l primo utilizzo del Google Play Store l'utente accetta i termini e le condizioni d'uso e abilita uno o più metodi di pagamento (Carta di Credito / Pay Pal / Credito/Conto telefonico) tramite l'account Google (e-mail e password). Quando il Cliente effettua un acquisto, Google Play Store lo informa in maniera esplicita e richiede la password per perfezionare l'operazione; ad acquisto avvenuto, l'utente riceve una mail sul suo account con i dati dell'ordine, il dettaglio dell'acquisto, il prezzo, il metodo di pagamento, il link per effettuare una richiesta di rimborso ed il link ai termini del servizio. La scelta di effettuare acquisti sul Market di Google, utilizzando il credito telefonico Wind, è quindi necessariamente volontaria, considerando i vari step necessari per perfezionare l'acquisto, così come indicato anche sul sito istituzionale della scrivente convenuta".*

*In considerazione di quanto sopra, l'operatore ha contestato sia "la richiesta di rimborso per un totale di 698,64 euro, poiché trattasi di addebiti effettuati e documentati" che "la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, trattandosi di acquisti consapevoli dovuti a comportamenti attivi finalizzati all'acquisto di servizi tramite l'applicazione Google Play Store; servizi peraltro che esulano dall'ambito oggettivo di cui all'art. 9 della Delibera 353/19" sostenendo al riguardo che "[u]n'eventuale fatturazione indebita trova infatti il suo soddisfacimento solo attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi, nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Si veda a tal proposito la Delibera n. 93/17/CONS".*

*Infine, l'operatore ha concluso affermando che "si tratta di servizi forniti da Google rispetto ai quali l'operatore telefonico resta estraneo al rapporto contrattuale intercorso tra le parti contraenti in cui l'utente sceglie consapevolmente di effettuare acquisti utilizzando il conto telefonico dell'operatore di appartenenza" e che "[s]tante, dunque, l'estraneità di Wind Tre rispetto al rapporto pendente tra l'utente e Google, si evidenzia la carenza di legittimazione della convenuta in merito alle pretese avanzate da parte istante."*

In conclusione, l'operatore, premessa la presenza di *“un insoluto pari a 28,90 euro relativo alla fattura scaduta il 22/05/2021”* ha richiesto di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, ovvero, in subordine, ex art. 1241 e ss. Codice civile, di operare un'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica il 17 giugno 2021 con cui ha contestato la memoria dell'operatore evidenziando quanto segue.

In merito alla richiesta di rimborso degli addebiti per complessivi euro 698,64 per servizi a sovrapprezzo, la parte istante ha evidenziato che *“[d]alle fatture emesse da Wind Tre risulta chiaramente ed inequivocabilmente che le [...]somme sono state addebitate per servizi a sovrapprezzo”* e che *“[i]n nessuna di tali fatture si fa alcun riferimento all'utilizzo di servizi Google Play”*, inoltre nel dettaglio del traffico che l'operatore ha fornito per il solo mese di marzo *“anche le presunte chiamate effettuate nei confronti di Google Play risultano identificate come "servizi a sovrapprezzo”*.

La parte istante ha aggiunto che l'operatore in ogni caso non è stato in grado di dimostrare che tali addebiti si riferiscono a *“servizi consapevolmente e volontariamente acquistati da Google Play”* e, in particolare che *“Wind non ha offerto alcuna prova circa la procedura di acquisto di tali servizi ed il fatto che l'utente sia stata informata in maniera esplicita delle condizioni e dei termini dell'acquisto, né è stata offerta alcuna prova del fatto che l'utente abbia volontariamente scelto di effettuare l'acquisto tramite password, né infine del fatto che all'esito dell'operazione l'utente sia stata avvisata tramite mail di quanto effettuato”* ed ha sostenuto che gli addebiti sono chiaramente illegittimi in quanto non sono state rispettate le disposizioni di cui all'articolo 12 del Decreto Ministeriale 2.3.06 n. 145 poiché *“non sono state [...] fornite le informazioni relative, tra l'altro, al tipo di servizio, la sua durata ed il suo costo, né alcun consenso a tali servizi è mai stato espresso dalla Sig.ra xxx”* e che *“[p]arimenti sono violate le disposizioni della Legge 124/2017 che obbliga i soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche di acquisire prova del consenso espresso dell'utente, prima di addebitare il costo dei servizi in abbonamento offerti da terze parti. Inoltre, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità, per il cliente, di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato dell'attivazione dei servizi in questione”*. In merito alla richiesta di pagamento della somma di euro 227,50 quale indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, la parte istante ha evidenziato che *“nel caso di specie non si tratta solamente di fatturazione indebita (che potrebbe verificarsi quando si fattura un servizio richiesto ad un costo diverso rispetto a quello pattuito) ma di evidente attivazione di un servizio che non era stato richiesto né era voluto; la fatturazione del relativo costo è solamente una conseguenza ulteriore”* ed ha sostenuto che il caso in esame rientra nella *“fattispecie regolata*

dall'art. 9 comma 2, della delibera AGCOM 347/18 che prevede un indennizzo di Euro 2,50 al giorno per l'attivazione dei servizi accessori non richiesti”.

In merito alla richiesta di pagamento della somma di euro 112,50 quale indennizzo dovuto per la ritardata risposta al reclamo del 25 giugno 2020, la parte istante ha affermato che “il ritardo nella risposta è ammesso anche dalla stessa Wind, la quale afferma di aver riconosciuto una somma di euro 75,00, tuttavia ancora non erogata; la somma è comunque inferiore rispetto a quanto dovuto, in quanto l'indennizzo totale ammonta ad Euro 112,50” sostenendo al riguardo che “[r]icorre infatti la fattispecie regolata dall'art. 12, comma 1, della delibera AGCOM 347/18 che prevede un indennizzo di Euro 2,50 al giorno per ciascun giorno di ritardo nella risposta al reclamo; considerato che il ritardo è stato di 45 gironi, l'indennizzo ammonta ad Euro 112,50 (Euro 2,50 al giorno x 45 giorni)”.

La parte istante ha concluso confermando le richieste di rimborso e indennizzo come sopra specificate oltre al “pagamento delle spese di procedura”.

#### **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*, non si ritiene di accogliere la richiesta relativa al “pagamento delle spese di procedura”, formulata dalla parte istante - oltretutto per la prima volta - nella memoria di replica, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

Ciò premesso, è opportuno evidenziare che la presente disamina ha ad oggetto l'addebito per servizi a sovrapprezzo e il ritardo nella risposta al reclamo del 25 giugno 2020.

#### In merito agli addebiti contestati per servizi a sovrapprezzo.

L'istante ha contestato l'addebito di importi relativi a servizi a sovrapprezzo contenuti in tre fatture, laddove l'operatore ha sostenuto che “gli addebiti risultavano riconducibili ad un utilizzo volontario dell'istante dell'App Google Play”.

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

*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.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato in data 25 giugno 2020 il traffico relativo a servizi a sovrapprezzo addebitati nelle tre fatture del 22 febbraio 2020, del 22 marzo 2020 e del 22 aprile 2020 e quindi comprese nel semestre antecedente la data del reclamo. L'operatore, di contro, si è limitato a documentare il dettaglio delle chiamate relative alla fattura del mese di marzo dando evidenza in merito al fatto che *“gli addebiti contestati si riferiscono all'utilizzo di servizi Google Play”* ma non ha fornito prova in ordine al consenso univoco dell'istante all'attivazione dei medesimi servizi.

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, stante la mancata acquisizione, da parte del fornitore del servizio, dell'esplicito consenso da parte dell'utente stesso.

Wind Tre, che ha descritto la procedura di attivazione dei servizi a sovrapprezzo “Google Play” soffermandosi sui particolari accorgimenti posti in essere a tutela dell’utente e volti ad evitare attivazioni involontarie ed inconsapevoli, non ha però fornito la prova che gli addebiti in fattura siano riferibili ad attivazioni volontarie e consapevoli dell’utente.

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

Ne consegue, in accoglimento della richiesta *sub i)*, che la società Wind Tre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell’istante mediante lo storno, ovvero il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di “servizi a sovrapprezzo” presenti nelle fatture n. W2004772097 del 22 febbraio 2020, n. W2007904011 del 22 marzo 2020 e n. W2010993985 del 22 aprile 2020 per un totale di euro 698,64. L’istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l’insoluto.

Di contro, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l’indennizzo per l’attivazione di servizi accessori non richiesti 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).

#### In merito al ritardo nella risposta al reclamo

In merito alla richiesta *sub iii)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, detta domanda è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

La parte istante lamenta il ritardo nella risposta al reclamo del 25 giugno 2020, inoltrato per il tramite del legale di fiducia, laddove l’operatore afferma di aver riconosciuto una somma di euro 75,00 a titolo di “*indennizzo per ritardato riscontro alla PEC*” che, in occasione dell’udienza tenutasi il 12 gennaio 2022, sostiene di aver erogato tramite emissione di bonifico con data valuta 28 giugno 2021. La parte istante, nella suddetta udienza, ha negato di aver ricevuto tale bonifico.

Sul punto, agli atti non risulta da parte dell’operatore evidenza dell’avvenuta erogazione della somma, non ritenendo idonea prova la dichiarazione inserita a verbale né le specifiche inerenti il bonifico depositate dall’operatore all’interno del fascicolo documentale a seguito della suddetta udienza, in quanto dichiarazioni unilaterali non provanti il corretto ricevimento da parte dell’utente della somma.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, dell’allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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, il ritardo nella risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 9 agosto 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 25 giugno 2020, e il *dies ad quem* nella data del 10 settembre 2020 in cui l'operatore ha fornito risposta tardiva al reclamo.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub iii*), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 32 giorni di ritardo nella risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 80,00 (ottanta/00) calcolato secondo il parametro di euro 2,50 pro die per 32 giorni di ritardo.

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 Signora xxxx nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, entro 60 giorni dalla notifica del presente atto) degli addebiti a titolo di “servizi a sovrapprezzo” nelle fatture n. W2004772097 del 22 febbraio 2020, n. W2007904011 del 22 marzo 2020 e n. W2010993985 del 22 aprile 2020 per un totale di euro 698,64. L'istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, secondo le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, entro 60 giorni dalla notifica del presente atto, la somma di euro 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo.

4. 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 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  
*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.)