

**DELIBERA N. 133/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very mobile)  
(GU14/122984/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 7 ottobre 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. 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 15/05/2019 acquisita con protocollo n. 0208329 del 15/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale di cui alle utenze n. 327 2598xxx e n. 333 2598xxx con operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) di seguito per brevità Wind Tre, per l'erogazione dei servizi di telefonia mobile contesta l'addebito d'importi mensili per il traffico dati mai richiesto e mai usufruito.

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

- aderiva ad un'offerta di Wind Tre per la sua utenza residenziale n. 327 2598xxx; *"[a]l momento della firma del contratto "Magnum" WIND con numero 3272598xxx, seriale n. 8939883241002470xxx, con tariffa INTERNET 30 Giga, stipulato (...) nell'anno 2015 (...) l'operatore gli consegnava solo la tessera per il traffico "voce", ma non lo informava che il contratto comprendeva anche il traffico "dati" internet fino a 30 giga mensili, con l'ulteriore addebito di euro 20,00 mensili, non consegnandogli alcuna tessera con il numero dell'attivazione del servizio, che pertanto non veniva mai utilizzato Contesta quindi l'indebito prelievo di euro 20,00 mensili, per gli anni 2016, 2017 e 2018, effettuato dalla WIND a mezzo RID autorizzate dal conto corrente del padre (...) per un totale complessivo di euro 720,00 (settecentoventi/00), di cui chiede il rimborso."*
- chiedeva il recesso contrattuale *"con racc. postale A/R spedita a WIND TRE in data 16.01.2019"*;
- inviava a Wind Tre un reclamo a mezzo raccomandata in data 23 gennaio 2019 (ricevuto dall'operatore il 31 gennaio 2019) con cui contestava il prelievo delle predette somme evidenziando di non aver mai usufruito del servizio e di non essere stato informato della sua attivazione dal promoter.

- con il formulario GU14 indicava, quali “*disservizi segnalati*” l’ “[a]pplicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite” (numerazione di riferimento 33332598xxx).”

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il rimborso dell’*“indebito prelievo di euro 20,00 mensili per traffico dati mai attivato e utilizzato, per gli anni 2016, 2017 e 2018, effettuato dalla WIND a mezzo RID autorizzate dal conto corrente (...) per un totale complessivo di euro 720,00 (settecentoventi/00).”*

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

Wind Tre ha presentato, nei termini previsti dal Regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale ha preliminarmente esposto, con riferimento alla “[r]icostruzione della vicenda contrattuale” che la “*sim 3272598xxx veniva attivata in data 02 luglio 2015 a seguito di sottoscrizione di regolare proposta di contratto con Wind Tre. Si deposita PDC. In data 24 gennaio 2019 perveniva tramite pec richiesta di disdetta della linea telefonica oggetto di controversia (all.1) La sim veniva disattivata in data 22 febbraio 2019 ai sensi dell’art 6.3 Recesso del Cliente che statuisce: Il Cliente potrà recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a WIND mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata relativa”*

L’operatore ha allegato uno *screenshot* estratto dai propri sistemi informatici dal quale si evince che, con riferimento al codice contratto n. 1149693695xxx, il servizio risulta disattivato il 22 febbraio 2019 e attivato il 7 luglio 2015.

Nel merito, l’operatore ha evidenziato “*che parte istante per tutta la durata del rapporto contrattuale con la convenuta non ha mai contestato né l’attivazione della sim 3272598xxx né le fatture ad essa relative che dal 2015 al 2019 sono state pagate sempre regolarmente. Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione dell’utenza, 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”. Si richiama a tal proposito la Delibera di rigetto 165/15/CIR: “occorre precisare che l’operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all’attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell’istante [...]” Con delibera n. 165/15/CIR, l’Autorità, in una fattispecie analoga, rigettava le richieste dell’istante che lamentava di essere stato raggirato da un agente dell’agenzia ReWind. La suddetta delibera recita: “L’istante, pur lamentando in questa sede la mancata attivazione dei servizi richiesti con contratto sottoscritto in data 26 gennaio 2012, ha contestato il suddetto disservizio, per la prima volta, soltanto in data 20 agosto 2014, in occasione del reclamo inviato alla Wind Telecomunicazioni S.p.A. con il quale contestava il sollecito*

*di pagamento pervenuto dall’Agenzia delle Entrate relativo al mancato pagamento della tassa di concessione governativa, che a suo dire, non sarebbe di sua pertinenza, in quanto il terminale in acquisto a rate non gli sarebbe mai stato consegnato né alcun servizio telefonico sarebbe mai stato attivato per motivi tecnici. Mai prima di tale momento, l’istante aveva contestato la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL nè la mancata consegna del terminale, pur essendo trascorsi oltre due anni dalla sottoscrizione del contratto. Nel caso di specie, occorre precisare che l’operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all’attivazione del servizio “One Company” regolarmente sottoscritto dall’istante nonché la schermata estratta dai sistemi aziendali dalla quale risulta che il cliente, in data 9 marzo 2012, è stato contattato dal servizio clienti confermando la regolare attivazione dei servizi.”*

*L’operatore ha, inoltre, fatto riferimento alla “delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”*

*La società Wind Tre ha, altresì, richiamato che “[l]a Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima (...): In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l’espresso richiamo di cui all’art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno. Orbene, 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. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall’attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. E’ necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del*

*gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti”.*

L’operatore ha infine concluso ribadendo *“che tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

### **3. La replica dell’istante.**

Con propria nota di replica parte istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha respinto le deduzioni dell’operatore, ribadendo la propria posizione e osservando che *“la difesa della convenuta, [ha omissis] di indicare quale sia il reale motivo, lamentato espressamente, dall’esponente, per cui il medesimo non aveva mai usufruito del servizio dati internet 30 giga, servizio che è stato regolarmente pagato per ben tre anni consecutivi, come del resto viene ammesso anche dalla stessa convenuta. Tale motivo, per altro chiaramente indicato sia nella lettera raccomandata a.r. inviata a Wind Tre S.p.A. in data 25.01.2019 (allegata agli atti), sia nei motivi esposti nel presente procedimento, è consistito nel fatto che al momento della stipula del contratto, sottoscritto in data 01.07.2015 presso il rivenditore (...) (affiliato Wind), “.. l’operatore gli consegnava solo la tessera per il traffico “voce”, ma non lo informava che il contratto comprendeva anche il traffico “dati” internet fino a 30 giga mensili, con l’ulteriore addebito di euro 20,00 mensili, che sarebbero state prelevate a mezzo RID autorizzate dal conto corrente del padre (...), non consegnandogli però alcuna tessera con il numero dell’attivazione del servizio, che pertanto non veniva mai utilizzato”. Non si è trattato quindi, come erroneamente sostenuto dalla convenuta, di un comportamento negligente o omissivo del danneggiato, che ha aggravato il danno subito ex art. 1227 c.c., bensì di una specifica colpa precontrattuale e/o extracontrattuale, commessa dal rivenditore Wind al momento della conclusione del contratto, in violazione delle specifiche disposizioni di cui agli artt. 1337 e 1338 c.c., che stabiliscono determinati obblighi a carico delle parti nel processo di formazione del contratto, sanzionando gli eventuali comportamenti dolosi o colposi posti in essere in violazione degli stessi. Secondo il disposto di cui all’art. 1337 c.c. (rubricato “Trattative e responsabilità precontrattuale”), “le parti nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede”. La buona fede di cui parla la disposizione codicistica è poi quella oggettiva, che impone alle parti di comportarsi correttamente sotto il profilo della lealtà e della tutela degli interessi dell’altra parte, per non incorrere in comportamenti, dolosi o colposi, lesivi dell’altrui libertà. negoziale, sostanziandosi soprattutto “nel dovere di cooperazione e di informazione, al convergente fine della stipulazione del contratto, che va individuato ed apprezzato in relazione alla concreta fattispecie” (Cass. n. 5920/1985). Nel caso di specie il rivenditore Wind è venuto meno al dovere di corretta informazione all’utente delle specifiche clausole contrattuali che, ancorché espressamente approvate e redatte su di un modulo prestampato e pressoché illeggibili, non sono state affatto spiegate e chiarite dall’operatore, che è anche venuto meno al dovere di correttezza e lealtà, non consegnando al (...) neppure la sim dati, che pertanto, pur essendo stata attivata in data 02.07.2015, non poteva in alcun modo essere utilizzata dall’istante. Nel comportamento scorretto del rivenditore Wind è, dunque, ravvisabile, “una forma di*

*responsabilità extracontrattuale che si collega alla violazione della regola di condotta stabilita a tutela del corretto svolgimento dell'iter di formazione del contratto", come affermato dalle Sezioni Unite della Cassazione (vedi sentenza n. 9645/2001), che configura appunto un'ipotesi di responsabilità extracontrattuale ex art. 2043 c.c., poiché la violazione del dovere di buona fede nelle trattative, corrisponde alla lesione della libertà negoziale altrui. In tal caso, il risarcimento da parte della Wind dovrebbe ristorare il pregiudizio subito per il c.d. "interesse differenziale" (l'interesse, a concludere, appunto, un diverso contratto a differenti condizioni), stante il mancato utilizzo del servizio che è stato regolarmente pagato. Non attinente al caso di specie è poi la Delibera di rigetto n. 165/15/CIR richiamata della convenuta, che riguarda un caso in cui, a fronte della contestata mancata attivazione di un servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL e della mancata consegna del terminale, l'operatore telefonico aveva depositato copia del contratto telefonico volto all'attivazione del servizio sottoscritto dal cliente nonché la schermata, dalla quale risultava che il cliente era stato contattato dal servizio clienti, confermando l'attivazione del servizio. Orbene il Sig. XXX, mai è stato contattato da un operatore della Wind, che gli confermava l'attivazione del servizio dati, né lo stesso poteva mai accorgersi del mancato utilizzo del traffico dati, anche usando l'ordinaria diligenza, perché in tal senso non era stato informato dal rivenditore Wind, che non gli consegnava neppure la sim relativa. Nessuna prova potrà mai essere allegata per il danno subito, se non le fatture intestate all'odierno istante, che non venivano dal medesimo neppure esaminate, in quanto le stesse venivano inviate al medesimo indirizzo del padre XXX, che le pagava regolarmente con l'addebito diretto presso la propria banca. Per quanto sopra si insiste nell'accoglimento delle richieste già formulate e nel rigetto delle richieste avversarie".*

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente deve evidenziarsi che la contestazione dell'istante verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale il medesimo istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione ulteriore pari a euro 20,00 mensili, pagate in relazione a servizi mai usufruiti proprio per una carenza nell'informativa resa in fase di stipula contrattuale.

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”.*

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 buona fede 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.

Occorre, infine, ricordare che *“con riferimento 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).

Nel caso di specie parte istante ha lamentato di non aver *“mai usufruito del servizio dati internet 30 giga, servizio che è stato regolarmente pagato per ben tre anni consecutivi, come del resto viene ammesso anche dalla stessa convenuta”.*

Di contro la società Wind Tre ha dedotto in memoria *“che parte istante per tutta la durata del rapporto contrattuale (...) non ha mai contestato né l'attivazione della sim 3272598xxx né le fatture ad essa relative che dal 2015 al 2019 sono state pagate sempre regolarmente. Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza, 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”.* L'operatore ha precisato che, *“nel presente procedimento,*

*unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto".*

La divergenza delle due posizioni fra le parti deve essere valutata alla luce della documentazione in atti e, in particolare, del contratto depositato dall'operatore e della fatturazione emessa ad oggetto le numerazioni 327 2598xxx e 333 2598xxx, entrambe indicate come interessate dalla controversia.

Al riguardo occorre ricordare che la contestazione dell'utente ha ad oggetto soltanto una parte degli addebiti effettuati dall'operatore ossia *"l'indebito prelievo di euro 20,00 mensili, per gli anni 2016, 2017 e 2018, effettuato dalla WIND a mezzo RID"*. In relazione a tale prelievo, dalla fatturazione in atti, emerge che, sul numero n. 333 2598xxx, veniva emessa la fatturazione di euro 20,00 mensili in relazione all'*"Offerta Wind Magnum"* generante, fra l'altro, ricariche automatiche a soglia.

Tuttavia tale profilo non appare coincidente con il profilo *"Promo Digital Super SIM Numero: 3332598xxx"*, che veniva sottoscritto nel contratto in atti. In particolare, infatti, si osserva, *ictu oculi*, che in relazione al numero telefonico mobile 3272598xxx, è correlato anche il numero seriale della SIM, *"Promo Digital Super SIM Numero: 3332598xxx"*.

Inoltre, sul numero mobile 327 2598xxx risulta attiva l'offerta Internet 20 GIGA (come emerge dalla fatturazione in atti), mentre nel contratto è indicato il piano *"Piano telefonico Internet 8 Giga"*.

Dunque, attesa la contestazione dell'istante di non aver mai avuto contezza dell'attivazione di una promozione sulla SIM n. 333 2598xxx, né di aver ricevuto la SIM dati sulla quale la promozione era attivata, l'operatore nulla deduce, sebbene tale numerazione risulti espressamente fra le utenze indicate nel formulario GU14.

Pertanto, dalla documentazione non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi effettivi che sarebbero stati presenti in fattura. Neppure nella documentazione in atti risulta chiarita la corrispondenza fra la fatturazione emessa e quanto sottoscritto con particolare riguardo al *quantum* dovuto.

Inoltre, 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).

Al riguardo si rappresenta che l'operatore, attesa la contestazione dell'istante di non aver mai usufruito del servizio dati fatturato per euro 20.00 mensili, avrebbe dovuto depositare la documentazione idonea a provare la fruizione del servizio stesso da parte dell'utente mediante la produzione di *report* inerenti alle connessioni ad internet riferite all'utenza oggetto del procedimento.

Per quanto riguarda il *dies a quo* rispetto al quale disporre il rimborso della fatturazione si prende a riferimento il primo documento in atti ossia la Fattura n. W1702186xxx dell'11 febbraio 2017 (periodo di fatturazione dal 6 dicembre 2016 al 30 gennaio 2017).

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub i)* deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante di cui al codice cliente n. 376479xxx, afferente alle utenze n. 327 2598xxx e n. 333 2598xxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati pari ad euro 20,00 mensili in relazione "*Offerta Wind Magnum*", a partire dalla Fattura n. W1702186137 dell'11 febbraio 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione dopo la cessazione conseguente al recesso contrattuale.

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante, di cui al codice cliente n. 376479xxx, afferente alle utenze n. 327 2598xxx e n. 333 2598xxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati pari ad euro 20,00 mensili in relazione "*Offerta Wind Magnum*", a partire dalla la Fattura n. W1702186xxx dell'11 febbraio 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione dopo la cessazione conseguente al recesso contrattuale. Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a

cura e spese del gestore la 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 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, 7 ottobre 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.)