

DELIBERA N. 42/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx - Wind Tre S.p.A.
(GU14/125761/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 aprile 2021;

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. 353/19/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);

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 21/05/2019 acquisita con protocollo n. 0218631 del 21/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) di cui al codice cliente n. 520350xxx, lamenta l’emissione di fatturazione anche dopo la richiesta di chiusura contrattuale, nonché l’addebito di costi a titolo di recesso.

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

- a seguito delle modifiche contrattuali da parte del gestore, effettuava il recesso migrando le proprie utenze mobili (n. 335 6532xxx, n. 389 579xxxx, n. 348 558xxx) verso altro gestore;
- per l’utenza fissa n. 050 543xxxx, inviava comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R (ricevuta dall’operatore il 22 agosto 2018);
- riceveva addebiti sul proprio conto corrente inerenti costi per il recesso non dovuti, inoltre riscontrava l’addebito di canoni oltre la data di recesso; effettuava il pagamento “*fino alla fattura 2018T000377195 del 19/05/2018 per € 183,73*”;
- contestava la predetta fatturazione con reclamo inoltrato a mezzo PEC dell’11 settembre 2018, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo “*storno dell’insoluto con ritiro pratica dal recupero crediti e indennizzo*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre ha contestato l’infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono. “*In rito Wind Tre [ha eccepito] l’improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione relativamente alle asserite modifiche contrattuali per la completa genericità della stessa laddove l’istante descrive contestazioni senza indicare alcun arco temporale preciso né alcuna specifica a sostegno di quanto dichiarato*”.

L'operatore ha, con riferimento alla presente controversia, evidenziato che:

- “[a] fronte della sottoscrizione del relativo contratto, in data 20/12/2017 venivano attivate le utenze mobili xxxx. Il successivo 18/01/2018 si procedeva inoltre con l’attivazione dell’utenza fissa 050543xxx(Allegato 1)”;
- le “utenze venivano in seguito disattivate su richiesta dell’utente secondo le modalità sotto specificate: - 335653xxxx, 389579xxx, 3485582xxx: migrazione verso altro gestore; - 05054xxxx: disattivazione a fronte di lettera raccomandata a/r (Allegato 2).
- Wind Tre “provvedeva quindi a emettere le fatture contenenti i costi per la chiusura del contratto che risultano allo stato insolute. Si precisa che le suddette fatture contengono altresì addebiti riferiti al servizio attivato dall’utente e da questi fruito regolarmente (Allegati 3, 4, 5)”.
- “alcun reclamo risulta pervenuto alla convenuta né allegato da parte istante in atti. Preme altresì evidenziare l’assenza di qualsivoglia segnalazione antecedente alla disattivazione delle utenze e riferita a presunte modifiche contrattuali; analogamente, tramite la presente procedura non risulta specificato eventualmente il periodo della ipotetica rimodulazione contrattuale. E’ notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa non solo per mancanza degli elementi essenziali ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa non potendo l’operatore, chiamato in causa, poter focalizzare la propria difesa su un evento definito”.

L’operatore ha, quindi, dedotto che “l’istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata, l’istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta”. A riguardo l’operatore ha, fra l’altro, citato che “in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malf funzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”. (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora”).

Inoltre, per quanto attiene “al contestato costo per attività di cessazione servizio pari a € 65,00 fatturato nell’ultimo conto emesso, Wind Tre rappresenta che i costi di disattivazione sono dovuti conformemente all’art. 1 della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”) che statuisce quanto segue: “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.” Anche le “Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all’art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge”, prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori. In particolare, come previsto anche in “I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione

elettronica” di AGCom, i costi che “l’operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso”. Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati. In aggiunta a quanto soprariportato, le Condizioni Generali di Contratto statuiscono che: “Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano MI. 15.3 Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada come previsto dall’art.1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato [...] 65,00 euro per servizio attivo sulla rete Infostrada - 65,00 euro nel caso di cessazione contestuale del servizio voce ed ADSL, anche in tecnologia VoIP, o del solo servizio ADSL in interconnessione (rete di accesso Telecom Italia), non attivi su rete Infostrada. Relativamente ai contestati costi successivi alla migrazione delle utenze mobili, si precisa analogamente che gli stessi sono stati addebitati conformemente alle condizioni di contratto sottoscritte e accettate dall’utente; dette Condizioni Generali di Contratto ed il relativo Allegato Tecnico-Economico stabiliscono che “La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi con telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. La durata verrà calcolata singolarmente per ogni Accesso/Carta SIM attivato dal Cliente. specificando altresì che “Wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall’offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati”. Il richiamato “Allegato” tecnico-economico, relativamente agli specifici piani sottoscritti, precisava, che “I piani tariffari mobili All Inclusive prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall’attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull’ultima fattura utile”.

L’operatore ha richiamato che “[s]ulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l’equilibrio contrattuale a sfavore dell’operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta”. La richiamata sentenza n. 01442/2010, difatti, stabilisce espressamente che “...l’impegno di non

recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati", sancendo nell'ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di un'offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza".

Con riferimento ai costi di recesso Wind Tre ha comunicato che *"ad ogni modo che, in attuazione della Delibera 487/18, ha già provveduto a conteggiare gli importi dovuti dall'utente emettendo opportuna nota di credito per complessivi € 64,46".*

In conclusione la società Wind Tre ha ribadito che, sulla base di quanto esposto, *"appare evidente l'infondatezza della pretesa formulata dall'istante."*

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:

- si accoglie l'eccezione preliminare di Wind Tre circa l'indeterminatezza della domanda dell'istante in relazione alla mancata allegazione della asserita comunicazione circa la modifica delle condizioni generali del contratto in quanto tale affermazione non risulta provata dall'utente;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub i)* per la parte volta ad ottenere un indennizzo in relazione ai fatti contestati, per il principio del *favor utentis*, anche le richieste inesatte, laddove sussistano i presupposti, possono essere ricondotte alle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi; dunque la doglianza può essere interpretata come indennizzo per l'emissione della fatturazione contestata.

Nel merito.

Sul prosieguo della fatturazione dopo il recesso contrattuale

Parte istante ha lamentato la fatturazione emessa dopo il recesso contrattuale richiesto con raccomandata per la linea fissa (n. 050 54xxx), rimasta attiva dopo il passaggio ad altro operatore delle linee mobili n. xxxx L'operatore emetteva fattura di chiusura n. 2018T000940194 del 20 novembre 2018 riferita al periodo 1° settembre 2018 – 31 ottobre 2018, evidenziando di aver addebitato costi dovuti in quanto antecedenti al recesso contrattuale.

Sul punto va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di*

trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Questo principio generale deve essere letto alla luce delle condizioni contrattuali di Wind Tre che prevedono l'efficacia del recesso entro 30 giorni. Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto il 22 agosto 2018 la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata. Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 21 settembre 2018, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Sul punto l'operatore ha evidenziato che *"provvedeva quindi ad emettere le fatture contenenti i costi per la chiusura del contratto che risultano allo stato insolute. Si precisa che le suddette fatture contengono altresì addebiti riferiti al servizio attivato dall'utente e da questi fruito regolarmente (Allegati 3, 4, 5)".* L'operatore emetteva la fattura di chiusura n. 2018T000940194 del 20 novembre 2018 riferita al periodo 1° settembre 2018 – 31 ottobre 2018, periodo che va, in parte, oltre alla data di efficacia del recesso.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento della domanda *sub i)*, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione riferita al codice cliente n. 52035xxxx emessa successivamente al 21 settembre 2018, data in cui il contratto è da intendersi cessato, al netto di eventuali spese dovute agli apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, occorre precisare che da tale ricalcolo deve essere escluso il costo di euro 56,00, spesa dovuta per la cessazione del *"Servizio dati (ADSL) attivo su rete WINDTRE"*, così come riportato nella sezione *"Trasparenza Tariffaria"* presente sul sito di Wind Tre, costo che è stato comunicato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e successive modifiche (consultabile al link <https://www.agcom.it/telefonia-fissa>).

Viceversa, con riferimento a parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere l'indennizzo per il disagio subito, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sui costi addebitati per recesso anticipato dopo il passaggio delle utenze mobili ad altro operatore.

L'utente contesta i costi applicati dopo il passaggio ad altro operatore delle utenze mobili *quibus*, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione.

Dall'istruttoria condotta, emerge agli atti del procedimento che, in data 20 dicembre 2017, parte istante ha aderito alle condizioni corrispondenti all'offerta promozionale comprensiva di sconti, allegando il contratto sottoscritto. L'operatore,

ha dedotto che tali costi erano dovuti atteso che il recesso era stato effettuato in maniera anticipata rispetto al vincolo di durata contrattuale, richiamando la giurisprudenza in materia del Consiglio di Stato. Al riguardo l'operatore ha specificato che *“[i] piani tariffari mobili All Inclusive prevedono un contributo di attivazione pari a 80€ per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile”*. Ha anche dedotto che *“[a] fronte della sottoscrizione del relativo contratto, in data 20/12/2017 venivano attivate le utenze mobili xxxxx*

Nel caso di specie, parte istante non ha contestato, in fase di replica, l'esistenza di un vincolo temporale di 24 mesi per la vigenza del contratto in essere *inter partes*.

Per la soluzione della controversia occorre fare riferimento alla sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010, che ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il “prezzo” che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Allo stesso tempo, però, risulta equo valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, in quanto il corrispettivo addebitato per il recesso anticipato si potrebbe porre in contrasto con le previsioni della legge n. 40/2007 qualora non tenesse conto – in maniera ingiustificata – del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto ed il momento in cui il recesso anticipato è stato operato, così prescindendo dal periodo durante il quale l'istante è rimasto cliente della società.

Sul punto viene in rilievo l'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS dove l'Autorità definisce *“il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente”*.

Nel caso di specie, dalla fatturazione prodotta in atti risultano i seguenti addebiti:

- euro 80,00 a titolo di *“Contributo di attivazione per SIM 389579xxx. Data cessazione: 29/06/2018”*;
- euro 80,00 a titolo di *“Contributo di attivazione per SIM 3485582xxx. Data cessazione: 29/06/2018 scadenza contrattuale: 19/12/2019”*;
- euro 80,00 a titolo di *“Contributo di attivazione per SIM 335653xxx. Data cessazione: 11/07/2018 scadenza contrattuale: 19/12/2019”*.

Invero, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale delle penali sopra indicate, attesa la permanenza delle SIM sopraindicate per alcuni mesi, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato, non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore

quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La legge appena citata (applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

In applicazione, pertanto, di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", la penale per recesso anticipato deve essere stornata in considerazione della durata effettiva del contratto. Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene di poter operare una quantificazione dell'importo da stornare dalle fatture in contestazione tenendo conto che parte istante, per le utenze n. 389579xxx e n. 348558xxxx, è rimasta cliente dal 20 dicembre 2017 al 29 giugno 2018 e che, dunque, residuano 538 giorni rispetto ai n. 730 giorni previsti dal vincolo contrattuale. Invece, per l'utenza n. 335 6532xxxx, residuano n. 526 giorni dallo scadere del predetto limite.

Appare, pertanto, congruo riconoscere quali costi di recesso quelli effettivamente rimasti a carico dell'istante ovvero determinando il prezzo residuo rispetto al totale di euro 80,00 per SIM che sarebbe stato ammortizzato da Wind Tre nel caso di prosieguo del rapporto sino alla scadenza del vincolo contrattuale. I predetti costi rimasti in capo all'utente sono, dunque, i seguenti:

- la somma pari ad euro 53,80 per le utenze n. 389579xxx e n. 348558xxxx (n. 538 giorni x euro 0,10, importo giornaliero gravante in ragione del vincolo contrattuale pari a 80,00);
- la somma pari ad euro 52,60, per l'utenza n. 335 6532xxx (n. 526 giorni x 0,10, importo giornaliero gravante in ragione del vincolo contrattuale pari a 80,00).

Ne consegue che, in accoglimento parziale della domanda *sub i)*, l'operatore dovrà procedere al ricalcolo delle somme addebitate a titolo di recesso anticipato stornando (o rimborsando nel caso di avvenuto pagamento) la somma complessiva di euro 52,40, per le utenze n. 389579xxx e n. 348558xxx e di euro 22,00 per l'utenza n. 335 653xxx, importi dati dalla differenza tra il totale effettivamente addebitato in fattura (euro 80,00 per SIM) e quanto legittimamente esigibile, in base ai sopra enunciati criteri. Tale somma dovrà essere considerata al netto delle note di credito eventualmente emesse.

Sull'addebito di costi per il recesso anticipato sull'utenza fissa.

L'utente, con il reclamo allegato agli atti, ha contestato complessivamente l'applicazione dei costi di recesso. Nella fattura n. 2018T000940194 del 20 novembre 2018 emerge il "*Contributo di attivazione Office One Fibra ADSL.050543028 per recesso anticipato*" pari ad euro 80,00. Di contro, l'operatore non ha dedotto alcunché in merito a tale costo, riferendosi in memoria solo alle penali dovute al recesso delle utenze mobili e ai "*costi di disattivazione*" dell'utenza fissa.

La domanda *sub i)* dell'utente risulta, al riguardo, meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito indicate.

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).

Con riferimento al caso di specie, deve rilevarsi che l'operatore avrebbe dovuto indicare e specificare nel dettaglio il *quantum* dovuto per il “Contributo di attivazione Office One Fibra ADSL.05054xxx per recesso anticipato”.

Pertanto, non essendo stata provata la debenza dei predetti importi imputati a titolo di recesso, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento dell'importo di euro 80,00 a titolo di “Contributo di attivazione Office One Fibra ADSL.05054xxx per recesso anticipato”).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile con il ricalcolo delle somme addebitate a titolo di recesso anticipato stornando (o rimborsando nel caso di avvenuto pagamento, tramite assegno o bonifico bancario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) la somma complessiva di euro 52,40, per le utenze n. 38957xxx e n. 348558xxxx, di euro 22,00 per l'utenza n. 335 6532xxxx e di euro 80,00 a titolo di “Contributo di attivazione Office One Fibra ADSL.05054xxx per recesso anticipato”.
3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, tramite assegno o bonifico bancario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di

tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 52035xxxx emessa a titolo di canoni successivamente al 21 settembre 2018, al netto di eventuali spese dovute agli apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 12 aprile 2021

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.)