

DELIBERA N. 34/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/299879/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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 02/07/2020 acquisita con protocollo n. 0283604 del 02/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale sull'utenza mobile n. 392 633xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta la mancata lavorazione della disdetta contrattuale e la mancata risposta al reclamo.

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

- in data 21 gennaio 2019 inviava all'operatore una raccomandata A/R per richiedere “la disdetta del contratto (...) avente il Piano Tariffario Casa 3 con Numero Telefonico +39392633xxxx, stipulato il 26 07 2016” con decorrenza dal “26 febbraio 2019”;
- “non avendo avuto nessun seguito” in data 31 agosto 2019 inviava all'operatore un'altra raccomandata A/R con la quale, oltre a sollecitare la disdetta dell'utenza, richiedeva “il rimborso di quanto indebitamente addebitato e le spese per l'invio della presente”.

In data 17 aprile 2020 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 la parte istante ha richiesto, per complessivi euro 1.250,00, quanto segue:

- i) “[c]hiusura definitiva del contratto con cessazione degli addebiti su carta di credito”;
- ii) “restituzione delle somme prelevate dal 26 02 2019 sino alla chiusura del contenzioso”;
- iii) “indennizzo per la mancata risposta al reclamo”;
- iv) “spese per la mancata lavorazione della disdetta”;
- v) “costi per i ricorsi”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 14 settembre 2020 memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha contestato tutto quanto dedotto dalla parte istante come di seguito esposto.

“In rito”:

- L’operatore ha in primo luogo eccepito “l’inammissibilità e/o improcedibilità della (...) istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura”. Al riguardo l’operatore ha sostenuto che “per espressa previsione normativa, (l)’Autorità adita (...) potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. L’operatore ha aggiunto che “[p]eraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta”.
- L’operatore ha inoltre eccepito “l’inammissibilità e/o improcedibilità della (...) istanza di definizione (...) limitatamente alla domanda di risarcimento del danno”. Al riguardo l’operatore ha sostenuto che “[l]a richiesta di risarcimento del danno non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all’Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il comma successivo, poi, precisa che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza

formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità”.

- L’operatore ha infine eccepito *“l’improcedibilità o inammissibilità della (...) istanza relativamente alla richiesta di indennizzo/rimborso per la mancata disattivazione dell’utenza n. 392633xxxx”*. Al riguardo l’operatore ha sostenuto *“la cessata materia del contendere (in quanto) Wind Tre ha provveduto a cessare la linea mobile n. 392633xxxx in data 07/07/2020 e, per mero spirito conciliativo, a prescindere dalla fondatezza della domanda attrice e nonostante le richieste pervenute non fossero conformi, come verrà in seguito dimostrato, ha deciso di accogliere la richiesta di rimborso delle fatture pagate a seguito della contestata mancata cessazione”*. L’operatore ha indicato le note di credito emesse al fine di *“rimborsare le fatture pagate dall’istante a partire dalla fattura n. 193306xxxx emessa in data 08/07/2019, tramite bonifico bancario con prevista data valuta 15/07/2020: Nota di credito n° 209003xxxx di 40,90 € • Nota di credito n. 209003xxxx di 49,24 € • Nota di credito n. 209003xxxx di 21,99 € • Nota di credito n. 209003xxxx di 21,99 € • Nota di credito n. 209003xxxx di 21,99 €”*. L’operatore ha quindi concluso con l’affermazione che *“[a]vendo (...) già predisposto l’erogazione degli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta in merito, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”*.

“Nel merito”:

- L’operatore ha in primo luogo ricostruito la vicenda contrattuale come di seguito riportato: *“[i]n data 26/07/2016 veniva attivata sulla rete Wind Tre la linea mobile n. 392633xxxx, con piano tariffario Casa3. In data 25/01/2019 perveniva una raccomandata del cliente, che chiedeva la disdetta della sim n. 392633xxxx alla data del 26/02/2019. La richiesta non veniva accolta dalla convenuta, in quanto era priva di un documento di identità valido dell’intestatario e, dopo vari tentativi di contatto telefonico, veniva inviato un sms informativo al cliente, invitandolo ad inoltrare la documentazione completa. In data 05/09/2019 perveniva nuova raccomandata del cliente, che chiedeva nuovamente la disdetta della sim 392633xxxx, senza allegare nuovamente un documento di identità valido, pertanto la pratica veniva chiusa come la precedente”*. A sostegno delle proprie argomentazioni, l’operatore ha allegato due *screenshot* delle proprie schermate interne. L’operatore ha inoltre rappresentato che *“così come chiaramente descritto e pubblicizzato sul sito ufficiale della convenuta, le richieste prive di un documento di identità valido dell’intestatario del contratto, sono ritenute non conformi e pertanto non possono essere accolte, anche a tutela della stessa clientela”* e a sostegno della propria posizione ha riportato le *“Modalità di recesso da contratto”* presenti sul sito internet della società.

L’operatore ha evidenziato inoltre che *“successivamente a tali raccomandate di disdetta non perveniva alla scrivente Società alcun formale reclamo da parte dell’istante”*.

Infine, l'operatore ha ribadito che la linea mobile in questione è stata cessata il 7 luglio 2020 e ha precisato che le note di credito emesse non hanno compreso la *“fattura n. 193249xxxx (...) emessa in data 08/05/2019 (che) non sarà oggetto di rimborso in quanto, nel relativo periodo di riferimento, veniva generato anche del traffico Internet, pertanto, la SIM veniva utilizzata oltre la modalità consuetudinaria del cliente”*.

In conclusione l'operatore ha riportato in elenco le fatture emesse dal mese di maggio 2019 al mese di agosto 2020 e contestate dalla parte istante.

- L'operatore ha in secondo luogo evidenziato che *“la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume (...) un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo”* e ha in proposito richiamato *“la 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”, con cui 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. In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”*.

L'operatore ha inoltre evidenziato di aver *“messo in atto le dovute azioni amministrative al fine di stornare i conti telefonici frattanto emessi”* e al riguardo ha richiamato *“la Delibera n. 93/17/CONS secondo la quale “(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi”*. Inoltre l'operatore ha fatto riferimento al *“consolidato orientamento AGCOM secondo il quale “l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante” (Determina direttoriale 49/15/DIT)”*. L'operatore ha quindi concluso con l'affermazione che *“[p]er i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento”*.

- L'operatore ha inoltre affermato che “[l]a posizione contabile dell'istante risulta regolare”.

L'operatore ha concluso con la richiesta di “[i]n rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

3. Replica dell'istante

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, il 26 settembre 2020 ha depositato una nota di replica, con documentazione allegata, con cui ha confermato tutto quanto precedentemente riferito e ha contestato le eccezioni dell'operatore *“con particolare attenzione alla non conformità della richiesta di disdetta, richiedendone l'assoluta validità ed ammissibilità, in forza a quanto di seguito illustrato e/o dimostrato”*. Al riguardo la parte istante ha sostenuto che la *“Modalità di Recesso da contratto”* riportata e pubblicizzata come affermato dalla Compagnia nel sito ufficiale, non corrisponde però alle procedure più prossime e facilmente consultabili dall'utenza pubblicate al tempo dalla Compagnia nel profilo del Cliente per la richiesta di disdetta/recesso” e ha allegato le immagini di tali procedure dalle quali *“risulta chiaro che, l'invio delle sole A/R, prive cioè del documento di identità, non è altro che una delle modalità richieste dalla Compagnia, e non può essere considerata una non conformità per annullarne l'efficacia, efficacia che l'istante riteneva fermamente valida, al punto di scollegare il dispositivo tardivamente, come dimostrato da un consumo involontario e puntualmente segnalato dalla Controparte”*.

La parte istante ha inoltre affermato che “[p]er tutto quanto precedentemente richiesto, e le ragioni sopra riportate, sebbene il Co.Re.Com non abbia competenza in merito alla stima e quantificazione delle somme dovute, se non limitatamente a quanto previsto per gli aspetti di propria competenza e Regolamento, si evidenzia che, le procedure adottate, se pur obbligatorie prima di procedere laddove si ritenga necessario alla via Ordinaria, sono sì gratuite, ma non per questo può essere disconosciuto all'Istante, il dispendio di tempo, ed il disagio subito per ragioni a lui non imputabili” e ha quindi ribadito *“la richiesta di accoglimento delle domande precedentemente formulate”*.

La parte istante ha allegato una sintesi degli addebiti effettuati su carta di credito per fatture emesse e saldate dal mese di aprile 2019 al mese di agosto 2020.

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 si rileva che con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la “[c]hiusura definitiva del contratto con cessazione degli addebiti su carta di credito” risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che l'utenza mobile n. 392 633xxxx è stata cessata dall'operatore in data 7 luglio 2020.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla ritardata lavorazione della disdetta contrattuale e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla ritardata lavorazione della disdetta contrattuale

L'istante ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta contrattuale inviata con raccomandata A/R del 21 gennaio 2019 con decorrenza dal "26 febbraio 2019", sollecitata con successiva raccomandata A/R del 31 agosto 2019. L'operatore ha sostenuto la correttezza del proprio operato in quanto, a fronte della rilevata non conformità delle due richieste di disdetta per mancanza di un valido documento di identità, *"dopo vari tentativi di contatto telefonico, (inviava) un sms informativo al cliente, invitandolo ad inoltrare la documentazione completa"*. L'operatore ha comunque affermato di aver cessato l'utenza in data 7 luglio 2020.

La doglianza della parte istante è fondata nei termini di seguito esposti.

In primis 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"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie deve evidenziarsi che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la prima raccomandata di disdetta in data 25 gennaio 2019, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 24 febbraio 2019, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Al riguardo non rilevano le motivazioni dell'operatore circa la non tempestiva disattivazione dell'utenza in quanto non è stata fornita evidenza in merito né agli asseriti tentativi di contatto telefonico dell'istante né all'invio a quest'ultimo di un sms informativo. L'operatore, infatti, si è limitato ad allegare, a supporto della propria posizione, due schermate estratte dai propri sistemi aziendali, che come tali non hanno valore probatorio, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza 52021/2021.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture qualora l'utente abbia comunicato la propria volontà di recedere dal contratto.

Per quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento dalle domanda *sub ii)* volta ad ottenere la *“restituzione delle somme prelevate dal 26 02 2019 sino alla chiusura del contezioso”*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 24 febbraio 2019 - data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Tale ricalcolo deve essere effettuato al netto delle eventuali note di credito già emesse a favore della parte istante.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere le *“spese per la mancata lavorazione della disdetta”* in quanto il disservizio subito dall'istante 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).

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo laddove l'operatore ha sostenuto che *“successivamente (alle) raccomandate di disdetta non perveniva alla scrivente Società alcun formale reclamo da parte dell'istante”*.

Sul punto, è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l' *“indennizzo per la mancata risposta al reclamo”* per le motivazioni che seguono.

Nel caso di specie, la raccomandata A/R inviata all'operatore in data 31 agosto 2019 può qualificarsi quale reclamo in quanto, con la medesima, la parte istante non si è limitata a inoltrare nuovamente la propria richiesta di disdetta dell'utenza ma ha richiesto anche *“il rimborso di quanto indebitamente addebitato e le spese per l'invio della presente”*.

In relazione a tale contestazione di parte istante, non è presente in atti nessun riscontro dell'operatore, atteso che, come già sopra evidenziato, l'operatore non ha dato prova di aver informato l'istante in merito sia alla non conformità della disdetta - né con gli asseriti tentativi di contatto telefonico né con l'invio di sms informativo - che alla conseguente legittima fatturazione.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 15 ottobre 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 31 agosto 2019 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 17 aprile 2020.

Quindi, l'istante ha diritto, per i 185 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo, al riconoscimento di un indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Sulle spese di procedura

Con riferimento alla richiesta formulata dalla parte istante *sub v)* volta ad ottenere i *“costi per i ricorsi”* la stessa non può essere accolta, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento delle procedure telematiche gratuite e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del vigente Regolamento).

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 da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutte le somme addebitate in relazione all'utenza n. 392 633xxxx successivamente alla data del 24 febbraio 2019 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché al ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Tale ricalcolo deve essere effettuato al netto delle eventuali note di credito già emesse a favore della parte istante.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma pari a euro 300,00 (trecento/00) maggiorata

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

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