

**DELIBERA N. 24/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)**

**(GU14/379456/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 14 febbraio 2024;

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 ai 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 18/01/2021 acquisita con protocollo n. 0024629 del 18/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 345 436xxxx con la società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta la disattivazione non richiesta di un profilo attivo sulla propria SIM con conseguenti disservizi.

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

- riceveva un messaggio dall’operatore, con il quale veniva informato che l’offerta in essere “*non sarebbe stata più valida a partire dal 30 settembre [2020]*”.
- Si recava presso un punto vendita Wind Tre per avere informazioni circa il messaggio ricevuto; l’addetto riferiva che “*non ci sarebbe stata nessuna disattivazione*”.
- Il giorno 1° ottobre 2020 riceveva un messaggio con il quale veniva informato che il piano tariffario era bloccato e l’offerta era passata “*immediatamente ad un Basic che non comprendeva nessuna telefonata, messaggio o internet incluso*”.
- Si recava nuovamente nel punto vendita dell’operatore e attivava un’offerta “*X large easy pay*” che comprendeva un nuovo telefono “*P2020 Huawei con 50 euro di anticipo ed un pagamento di euro 16, 99 sul conto corrente bancario*”.
- Dopo poco perveniva un messaggio sul nuovo telefono, con il quale gli veniva comunicato che l’offerta era stata disattivata.

- Si rivolgeva ancora al punto vendita dell'operatore, dove gli veniva riferito che *“il contratto era cancellato per insostenibilità economica”*.
- *“Inoltre era già in processo la cancellazione del (...) numero”*.
- In data 15 dicembre 2020, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5 - con la quale lamentava la sospensione del proprio profilo tariffario dal 1° ottobre 2020 e chiedeva il ripristino della ricezione parziale delle chiamate constatata dal 1° novembre 2020.
- La società Wind Tre *“rappresenta[va] che l'utenza n. 345 436xxxx [era] cessata sui sistemi WindTre in data 15.10.20 per espletata MNP Donating verso Fastweb Full”*. Nella medesima nota specificava che *“il disservizio [lamentato dall'istante era] pertanto sopraggiunto diverse settimane dopo l'avvenuta MNP WindTre Donating”*.
- La procedura GU5, estesa all'operatore *recipient*, si chiudeva successivamente con la risoluzione dei disservizi, come confermato dall'utente.

In data 18 gennaio 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:

- “euro 8.000 di rimborso perché a causa del (...) disservizio ingiustificato h[a] riscontrato problemi grossi ad portare avanti le (...) attività lavorative, finanziarie e personali.”*

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

La società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente richiamato che la numerazione *“cui sono riferite le odierne contestazioni [è la] 345436xxxx - Utenza di telefonia mobile associata al Piano tariffario “Power 29” e offerta “All In Smart - PLAY Limited Edition” associata ad un terminale fornito con la formula della Vendita a Rate con vincolo di 30 mesi attivata in data 10/07/2017 (doc. 1), come da print di sistema sottostante”*.

*“In rito”* l'operatore ha eccepito l'*“Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno”*.

Sul punto ha evidenziato 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”.

“Nel merito” la società Wind Tre ha ritenuto “opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura”. Al riguardo ha rappresentato quanto segue:

- “In data 10/07/2017 veniva attivata una ricaricabile consumer avente numero 345436xxxx associata ad offerta “All IN Smart - PLAY Limited Edition” associata ad un terminale fornito con la formula della Vendita a Rate con vincolo di 30 mesi”.
- “in data 12/08/2020, diversamente da quanto asserito da parte istante circa “(...) la ricezione all’inizio di febbraio di un messaggio, tra i tanti spazzatura relativi alle loro pubblicità, per un cambio d’offerta (...)” l’istante veniva informato tramite sms sul numero 345436xxxx che dal 02/10/2020 l’offerta sottoscritta sarebbe cambiata, come da print di sistema”
- Veniva inviato un sms al cliente “con la possibilità di recedere dal contratto prima della modifica contrattuale: “Modifiche contratto: dall’01/10/20, la tua offerta cambia in GIGA1 a causa dell’insostenibilità economica dell’utilizzo del tuo attuale piano. GIGA1: Chiamate Naz a 29cent/min no scatto/risp e tariffazione a sec, SMS 29cent, 1GB a 3 E/mese. Per tutti i dettagli dell’offerta sostitutiva: [windtre.it/GIGA1](http://windtre.it/GIGA1). Diritto di recesso entro il 30/09 [2020] con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore senza penali. Per info su recesso vai su [windtre.it/recesso](http://windtre.it/recesso)”;
- “successivamente a tale comunicazione non risultava pervenuta nessuna richiesta di recesso a seguito di rimodulazione ai sensi dell’art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche”.
- “Ai sensi dell’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il Gestore Telefonico ha senz’altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all’atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.
- “sotto questo profilo, (...) la condotta dell’operatore [è] stata assolutamente conforme agli obblighi normativi previsti e, a fronte di tale adempimento, nulla può essere imputato alla convenuta che consentiva chiaramente, con la comunicazione inviata, all’utente di recedere dal contratto senza alcun costo non ledendo, di fatto, alcun Suo diritto. Il Cliente, dunque, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso non essendo più le nuove condizioni contrattuali rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze”.

La società Wind Tre ha dedotto, quindi, che “[l]’istante non risulta aver mai esercitato alcun diritto di recesso anzi, in data 02/10/2020, anticipando il cambio automatico verso il piano tariffario Basic con l’attivazione dell’opzione “Giga1”, attivava presso un negozio autorizzato l’offerta “X Large EasyPAY ad euro 16,99 al mese con telefono incluso (doc. 2), come da print di sistema sottostante: La suddetta offerta tuttavia, in data 02/10/2020 veniva in automatico modificata a seguito del completamento sui sistemi Wind Tre dell’ordine di modifica contrattuale verso il Piano Tariffario “Basic opzione Giga1”.

Sul punto l’operatore ha ritenuto “utile richiamare (...) l’art. 2.4 delle Condizioni generali di Contratto (doc. 3) - Modifica delle Condizioni generali di Contratto da parte di WindTre: “WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell’offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l’erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo. Ai sensi e per gli effetti dell’art. 70 del D.Lgs. n. 259/2003, il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro il giorno precedente all’entrata in vigore della modifica indicando nella propria comunicazione “Recesso per modifica contrattuali” attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l’intestatario del contratto dal quale si intende recedere. L’eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s’intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa”.

La società Wind Tre ha rappresentato che “appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa”, specificando “che nel momento in cui l’istante ha firmato le proposte di contratto Wind Tre ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati”.

L'operatore ha ritenuto opportuno *“inoltre rilevare che in data 15/10/2020 perveniva sui sistemi Wind Tre notifica di migrazione verso altro OLO per la sim n. 345436xxxx, come da print di sistema”*

In relazione alla data del 1° ottobre 2020 lo *screenshot* estratto dai sistemi Wind Tre riporta, fra l'altro, l'attivazione delle tariffe denominate *“Giga1”* e *“Basic”*

L'operatore Wind Tre ha evidenziato poi che *“[l]a disattivazione anticipata della sim n. 345436xxxx comportava in data 01/01/2021 l'addebito delle rate e della maxirata relative al Telefono incluso, il cui l'importo risultava regolarmente addebitato sulla modalità di pagamento fornita dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto, come da print di sistema sottostante”*.

La società Wind Tre ha rilevato *“infine come ultima e non meno importante precisazione che nonostante Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza abbia cercato con il sig. XXX un componimento bonario della controversia, lo stesso non si rendeva disponibile ad accettare alcun tipo di proposta”*.

L'operatore ha concluso, in ultimo, ribadendo, sulla base di quanto esposto, l'infondatezza dell'istanza.

### **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* la domanda *sub i)*, contenente la richiesta di *“euro 8.000 di rimborso perché a causa del (...) disservizio ingiustificato h[a] riscontrato problemi grossi ad portare avanti le (...) attività lavorative, finanziarie e personali.”*, trova accoglimento unicamente quale richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione del risarcimento del danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Con riferimento alla sopracitata domanda *sub i)*, valutata come richiesta d'indennizzo per il *“disservizio ingiustificato”*, si rileva che l'utente ha lamentato la mancata ricezione delle chiamate a far data 1° novembre 2020. Al riguardo deve precisarsi che l'istante, nel formulario riferito alla procedura GU5/367028/2020, ha chiesto lo *“sblocco”* del cellulare, *“perché [a far data 1° novembre 2020] il servizio voce funziona[va] solo in uscita”*.

Dal fascicolo istruttorio è emerso che trattasi di un disservizio attinente ad un intervallo temporale successivo alla data di esecuzione della portabilità dell'utenza n. 345436xxxx da Wind Tre ad altro operatore telefonico, avvenuta il 15 ottobre 2020.

Ne consegue, quindi, che non può essere accolta, nei confronti della società Wind Tre, la domanda d'indennizzo *sub i)* per il malfunzionamento del servizio voce in quanto

è afferente al periodo in cui l'utenza *de qua* non risultava più nella gestione della predetta società.

Con riferimento, inoltre, alla medesima richiesta *sub i)* si rileva che l'istante lamenta la sospensione dell'offerta attiva sull'utenza n. 345 436xxxx, sostituita con il profilo tariffario "*Basic*", ritenuto dallo stesso non voluto.

Ai fini di un chiarimento della *res controversa*, giova richiamare che l'istante riferisce di aver ricevuto un messaggio che lo avvertiva della possibile disattivazione della propria offerta sull'utenza mobile a sé intestata e di essersi recato presso un negozio Wind Tre per chiedere chiarimenti in proposito. Nel punto vendita dell'operatore l'utente riferisce di aver ricevuto indicazioni discrepanti rispetto da quanto rappresentato da Wind Tre in memoria. L'operatore ha, infatti, dedotto la correttezza della propria condotta, atteso che la modifica del profilo tariffario era avvenuta "*a seguito di rimodulazione ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche*", tempestivamente comunicata all'istante.

Sul punto occorre richiamare che la normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori, come prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche vigente al momento dei fatti contestati.

I sopracitati obblighi sono richiamati, altresì, dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione tariffaria è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ritenute più convenienti.

Nel caso di specie, a fronte delle contestazioni dell'utente, l'operatore ha sostenuto che "*l'istante veniva informato tramite sms sul numero 345436xxxx che dal 02/10/2020 l'offerta sottoscritta sarebbe cambiata*". Sul punto l'operatore ha allegato uno *screenshot* estratto dai propri sistemi a riprova dell'"*sms inviato al cliente con la possibilità di recedere dal contratto prima della modifica contrattuale*". La predetta società riporta il testo dell'SMS inviato: "*Modifiche contratto: dall'01/10/2020, la tua offerta cambia in GIGA1 a causa dell'insostenibilità economica dell'utilizzo del tuo attuale piano. GIGA1: Chiamate Naz a 29cent/min no scatto/risp e tariffazione a sec, SMS 29cent, 1GB a 3 E/mese. Per tutti i dettagli dell'offerta sostitutiva: windtre.it/GIGA1. Diritto di recesso entro il 30/09 con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore senza penali. Per info su recesso vai su windtre.it/recesso*".

Preme evidenziare, sul punto, che le schermate di produzione unilaterale, quali gli “*screenshot*” depositati dall’operatori, non possono essere ritenuti documentazione idonea a provare l’invio e il ricevimento dell’SMS del 12 agosto 2020. Tuttavia, attesa l’ammissione dell’utente di aver ricevuto una non meglio specificata comunicazione circa la possibile disattivazione della propria offerta, può ritenersi incontestato il ricevimento di un *alert* che lo avvisava di una modifica tariffaria. Non provata risulta, però, la data di invio e ricevimento del messaggio, così come indicata dall’operatore nel rispetto della normativa vigente.

Parimenti non può dirsi documentata agli atti la corretta gestione del cliente sotto il profilo della comunicazione delle caratteristiche dell’opzione tariffaria “*Basic opzione GIGAI*”, applicata in luogo del piano tariffario attivo sulla SIM n. 345 436xxxx “*a causa dell’insostenibilità economica*”.

Con riferimento al contenuto della comunicazione, si precisa che il testo del messaggio risulta meramente trascritto dall’operatore nella propria memoria. Prendendo, comunque, in esame l’informativa inviata tramite l’SMS da Wind Tre, emerge che l’offerta sostitutiva proposta nel messaggio era “*GIGAI*”. Nei propri scritti difensivi, il gestore dichiara di aver applicato la tariffa “*Basic opzione GIGAI*”, non esplicitando nel dettaglio di aver proceduto all’attivazione del profilo “*GIGAI*”, esattamente secondo le indicazioni riportate nel testo dell’SMS informativo.

Inoltre non può che rilevare il fatto che l’utente, recandosi nel negozio Wind Tre procedeva con l’attivazione di un’opzione tariffaria poi immediatamente disattivata (circostanza non smentita dall’operatore). Tale situazione, preceduta dalla rassicurazione che potesse essere mantenuto il vecchio piano tariffario, non può che aver ingenerato il legittimo affidamento dell’istante in ordine alla fattibilità del mantenimento del profilo prescelto.

Dunque, dal fascicolo istruttorio, non risulta provata la comunicazione tempestiva delle informazioni che avrebbero consentito all’istante di effettuare un recesso senza costi evitando l’attivazione, dal 1° ottobre 2020, dell’offerta “*Basic opzione GIGAI*” non conforme alle proprie esigenze e con una tariffazione che non può dirsi conosciuta preventivamente dall’istante.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), la società Wind Tre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati a far data 1° ottobre 2020 fino al 15 ottobre 2020, data del passaggio ad altro operatore, con inclusione di quanto imputato a titolo di recesso contrattuale relativamente all’utenza n. 345 436xxxx, al netto delle spese dovute agli apparati in possesso dell’utente. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all’insoluto relativo a tali somme.

Viceversa la richiesta *sub i*) intesa come indennizzo per l’attivazione di un profilo non richiesto “*Basic opzione GIGA 1*”, non può trovare accoglimento, atteso che la fattispecie di attivazione di servizio o profilo tariffario non richiesto non integra i fatti

oggetto della presente controversia nella misura in cui le variazioni unilaterali di contratto sono parte del potere negoziale riconosciuto in capo al gestore nella sua relazione con l'utente e, per definizione, non concordate ovvero non richieste dall'utente, fatta sempre salva la sua tutela in termini di informazione e di facoltà di recedere senza costi in caso di mancata accettazione.

Parimenti, la domanda *sub i*) intesa quale richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa del profilo tariffario sull'utenza *de qua* nel periodo 1°-15 ottobre 2020 (giorno della portabilità dell'utenza predetta ad altro operatore), non può ritenersi accoglibile, atteso che la liquidazione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento sugli indennizzi è circoscritta alle ipotesi di “*sospensione amministrativa o cessazione amministrativa*” avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, inerente alla funzionalità dei servizi principali o accessori, in quanto ad essi correlati, ma non anche alla *mutatio* dell'offerta commerciale che non comporta la disattivazione dei predetti servizi (Cfr. Delibera Agcom n. 173/17/CIR). Infatti, come sopra spiegato, l'utente nell'ambito delle istanze presentate non lamenta la sospensione della ricezione o invio delle chiamate, nel periodo anteriore al 15 ottobre 2020, ossia prima dell'esecuzione della portabilità della propria utenza ad altro operatore, ma la sospensione del proprio piano tariffario.

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 mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi addebitati a far data 1° ottobre 2020 e quanto imputato a titolo di recesso contrattuale relativamente all'utenza n. 345 436xxxx, al netto delle spese dovute agli apparati qualora in possesso dell'utente. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

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, 14 febbraio 2024

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.)