

**DELIBERA N. 142/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)  
(GU14/552516/2022)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 15 novembre 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 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 23/09/2022 acquisita con protocollo n. 0273983 del 23/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare dell'utenza privata n. 0586 37xxxx e dell'utenza mobile n. 389 214xxxx di cui al codice cliente n. P108973xxxx contesta all'operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre la ritardata lavorazione del recesso contrattuale delle utenze *de quibus*, l'illegittimo addebito delle spese di cessazione del contratto, delle rate residue del modem abbinato all'utenza fissa n. 0586 37xxxx e del costo complessivo di un ulteriore modem abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- di essere cliente Wind Tre, con riferimento al codice cliente n. P108973xxxx;
- di avere attivato, in data 21 luglio 2020, un contratto con il gestore Wind Tre di cui al n. 150292683xxxx, per una utenza fissa nuova con numerazione 0586 37xxxx, con modem abbinato in vendita a rate;
- di avere *“dovuto interrompere [tale] contratto” in data 14.5.[20]22 [a] causa [di un] cambio di abitazione (...) inviando [all'operatore] (...) il giorno stesso (...) [una] raccomandata con ricevuta di ritorno”*;
- che *“nonostante l'interruzione del rapporto, e modem non più in funzione, dopo due mesi, sono continuate ad arrivare, fatture e prelevamento soldi in automatico dalla banca. (...). a[l] (...) punto [che parte istante si] (...) [è] vista costretta a revocare il mandato alla banca (...) [in quanto] come da contratto stipulato, la fatturazione era con mandato bancario”*;
- di essersi recato presso il negozio del rivenditore Wind Tre, con il quale aveva stipulato il contratto, *“chiedendo spiegazioni sulle fatture, che continuavano ad arrivare nonostante lo stacco (...) [ma senza ricevere alcuna] (...) motivazione valida, per quanto accaduto”*;
- di continuare a ricevere, da Wind Tre, richieste di *“pagamenti e ulteriori due anni del pagamento del MODEM”*;
- che *“in data 27.5.22, (...) [parte istante, sottoscriveva con] il (...) [rappresentante] (...) di WIND 3, [il contratto n. 156167802xxxx che prevedeva la fornitura di una sim dati n. 389 214xxxx e di un modem] (...) CUBE SMART WIFI (...), non trovando [l'utente] spazi per poter installare la rete fissa ed internet nella nuova abitazione”*;

- che *“al momento del[la sottoscrizione del] contratto, [relativo al CUBE SMART WIFI] (...) [l’utente] effettua[va] il pagamento [di un anticipo] con Carta Credito (...) di 49,90 euro (...)”*;
- poiché il modem *“CUBE SMART [acquistato a rate] non [aveva] mai funzionato, (...), dopo vari tentativi [di attivazione dello stesso, compiuti anche] da parte del rivenditore, (...) mediante visita in casa [del cliente], [parte istante] (...) interrompe[va] il contratto in data 8.7.[20]22 (...) [inviando al gestore una] raccomandata con ricevuta di ritorno (...)”*;
- che a seguito di tale cessazione *“WIND 3 (...) continua[va] a sottrarre denaro dal [conto corrente della parte istante che] (...) revoca[va] il mandato bancario”*;
- che *“la WIND 3, oltre ai 49,90 già (...) pagati [dall’utente per il modem CUBE SMART WIFI che veniva poi restituito] (...) al negozio (...) [del rappresentante del gestore], chied[eva al cliente, ulteriori] 2 anni di pagamento per un servizio (...) mai (...) usufruito [dallo stesso]”*.

In data 16 settembre 2022 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:

- i) la *“chiusura [del]contratto”*;
- ii) lo storno dell’*“intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- iii) il rimborso di quanto pagato post disdetta a causa del mandato di pagamento rid attivo;
- iv) un indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta;
- v) un indennizzo per la mancata *“risposta ai reclami”*.

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

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 7 novembre 2022 la propria memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto come di seguito esposto.

Preliminarmente, l’operatore ha eccepito *“l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni”*, priva di *“sufficienti valide evidenze documentale a sostegno delle proprie pretese, pertanto, assolutamente pretestuosa e infondata è la richiesta di storno dell’insoluto, e soprattutto la richiesta di indennizzi”*.

Wind Tre ha evidenziato che le utenze oggetto della contestazione sono le seguenti: n. 058637xxxx, n. 339209xxxx e n. 389214xxxx.

*“In data 27/07/2020 veniva attivato il Contratto 150292683xxxx per una utenza fissa nuova con numerazione 058637xxxx (i020xxxx) in accesso FIBRA FTTC VULA con Listino Internet “VoIP Internet 200”, con modem in vendita a rate (All. 1 - PDC fisso XXX). L’utenza 058637xxxx (i0205032), con il modem abbinato, veniva cessata per disdetta volontaria in data 17/06/2022”*;

*“in data 22/07/2020 veniva attivata, a seguito di MNP in scenario Wind Tre Recipient, l’utenza 339209xxxx con l’offerta “Mobile B” con opzione “Easy Pay”. L’utenza 339209xxxx veniva cessata in data 01/07/2022 sui sistemi Wind Tre a seguito di MNP verso TIM, in scenario Wind Tre Donating”*;

*“in data 27/05/2022 la (...) [parte istante] attivava un nuovo Contratto n. 156167802xxxx per la SIM dati 389214xxxx con l’acquisto in vendita a rate dell’apparato Router “Huawei B628-350 4G WHITE”. Sia la SIM 389214xxxx che il router venivano cessati per disdetta volontaria in data 11/08/2022”.*

L’operatore ha dedotto che *“in data 19/05/2022 perveniva alla convenuta la documentazione di disdetta unicamente per la linea fissa 058637xxxx (All. 1 - Disdetta utenza 058637xxxx), che veniva pertanto disattivata in data 17/06/2022”.* Inoltre, *“in data 17/06/2022 la cliente riceveva dalla convenuta una comunicazione tramite SMS sul numero 339209xxxx, che la informava della cessazione dell’utenza 058637xxxx e degli addebiti che avrebbe ricevuto sulla fattura di chiusura del contratto”.*

*“In data 12/07/2022, in seguito alla cessazione del contratto relativo alla predetta linea fissa, la convenuta emetteva la fattura n. F220379xxxx (All. 3 - Fattura n. F220379xxxx), comprensiva delle residue rate del modem e dei costi di cessazione già calcolati in base alla Delibera 487/18/CONS”:*

Sul punto Wind Tre ha precisato che *“le proposte di contratto sottoscritte, prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate”* così come previsto nelle proprie Condizioni Generali di Contratto che, in particolare, all’Art. 15, prevedono che *“Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio (...), [ e che] nel caso in cui il Cliente disdica il Contratto, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitata una commissione di importo quantificato secondo quanto indicato all’art. 15.5 (...) Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 giorni (...) In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale (...) [ed infine che] nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo pari al valore minimo tra il “valore del contratto” ovvero l’importo pari ad una mensilità di canone che WINDTRE si aspetta di riscuotere) ed i “costi reali sostenuti da “WINDTRE” per la gestione della pratica come specificati di seguito o sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nella sezione della Trasparenza Tariffaria”.*

Wind Tre, ha ritenuto che *“le contestazioni [dell’utente] relative all’addebito delle rate del modem siano prive di fondamento”* evidenziando altresì *“la correttezza e la legittimità degli importi fatturati in conformità a quanto sottoscritto nel contratto e disposto dalle Condizioni Generali del Contratto all’Art. 6 - PRODOTTI FORNITI DA WIND (All. 2 - Condizioni Generali di Contratto Fisso\_marzo 2020), [tale articolo, in particolare, prevede che] il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale (...) [e che] in caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale (...)”.*

Con riferimento alla sim dati n. 389 214xxxx ha, quindi, dedotto che *“in data 27/05/2022 la (...) [parte istante] attivava un nuovo Contratto n. 156167802xxxx per la SIM dati 389214xxxx e l’acquisto in vendita a rate dell’apparato Router “Huawei B628-350 4G WHITE” (All. 3 - PDC 156167802xxxx) [ e che]il Router, del costo di 199,90, veniva venduto con un anticipo di 49,99€, a rate al costo mensile di € 6,24, ma con uno sconto mensile sull’opzione di € 6,24 a condizione che venisse rispettato il vincolo dei 24 mesi”.*

Wind Tre ha poi specificato che, successivamente, *“in data 12/7/2022 (...) [l’utente] inviava alla convenuta una Raccomandata A/R per richiedere la cessazione della SIM dati 389214xxxx. Sia la SIM che il router venivano cessati per disdetta volontaria in data 11/08/2022 (All. 6 - Disdetta utenza 389214xxxx)”*. Pertanto *“a seguito della cessazione della SIM dati 389214xxxx, e del mancato rispetto del vincolo contrattuale del Router, la convenuta procedeva, in data 15/08/2022, con l’emissione della fatturazione “fittizia”, in quanto l’utenza de quo era di tipo prepagato”*.

Sul punto l’operatore ha precisato che *“trattandosi di offerta prepagata, l’emissione di tali addebiti non prevedono emissione di fatture cartacee ma solo di disposizioni contabili [evidenziando, altresì] (...) che [siccome] la cliente, che aveva attivato l’offerta “Easy Pay”, (...) [in base alla quale] i rinnovi mensili, venivano addebitati direttamente sulla modalità di pagamento scelta dalla cliente, aveva, nel frattempo, revocato il RID (...) [di conseguenza] i pagamenti venivano emessi con Bollettino Postale “POST”*.

Wind Tre ha inoltre riportato nelle proprie memorie *“il print della disposizione contabile n. 91810788xxxx di € 132,98 con l’addebito di tutte le rate del Router”*.

*“In data 01/07/2022 perveniva alla convenuta una richiesta di MNP, in scenario Wind Tre Donating - TIM Recipient, per l’utenza 339209xxxx. La SIM veniva cessata sui sistemi Wind Tre nella stessa giornata”*.

Al riguardo ha richiamato le Condizioni Generali di Contratto Mobile\_ Dicembre 2021 con riferimento alle quali *“il Cliente potrà recedere dal Contratto, ove possibile anche limitatamente ad un solo Servizio, in ogni momento. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di WIND TRE. WINDTRE potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da WINDTRE 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 dalle Condizioni Economiche applicabili”*.

L’operatore ha ribadito che *“l’istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione delle utenze de quo, 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” e tutti gli Allegati”* e che dunque *“destituita di fondamento appare, pertanto, la richiesta di rimborso e storno delle fatture emesse nei confronti dell’istante, nonché la richiesta di indennizzi avanzata dalla cliente”*.

L’operatore ai fini di una eventuale *“applicabilità degli indennizzi”* ha eccepito il mancato tempestivo invio di reclami.

Wind Tre, a sostegno della propria posizione ha, inoltre, richiamato la delibera 276/13/CONS secondo cui, a detta del gestore, *“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, sul punto il gestore ha dedotto che *“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, poi, richiamato la sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 della Corte di Cassazione a sezioni unite secondo cui, in tema di risarcimento del danno, *“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”.*

Wind Tre ha dedotto che *“la richiesta di storno di tutta la posizione contabile di parte istante sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto.*

Il gestore ha precisato che nel caso di specie trova applicazione la previsione di cui all'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi e quanto disposto dall'Art. 10 della propria Carta dei Servizi, in base al quale, *“i Clienti con attive offerte Consumer e Professional hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo (...) entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile (...)”*

*“Destituita di fondamento e assai pretestuosa risulta anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto non è pervenuto alla convenuta alcun tipo di reclamo, né alcuna prova in merito viene presentata da parte dell'istante. Risultano pervenute al gestore solo le due Raccomandate A/R di recesso, gestite nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e pertanto, riscontrate per “facta concludentia” con la cessazione delle utenze”.*

Wind Tre ha confermato la correttezza della fatturazione emessa, precisando che *“l'eventuale fatturazione indebita, trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante”.*

Wind Tre infine ha concluso per il rigetto 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* deve rilevarsi che nella memoria difensiva l'operatore fa riferimento all'utenza n. 339 209xxxx che non è oggetto della presente controversia e che, pertanto, non sarà presa in esame nell'ambito dell'odierna disamina.

Inoltre, sempre in via preliminare, si rileva che non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Wind Tre circa *“l'assoluta indeterminazione delle contestazioni avversarie”*, effettuate, a dire del gestore, *“genericamente [e]senza nulla specificare”* atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha allegato agli atti, la copia della proposta di contratto n. 156167802xxxx relativa all'utenza mobile n. 389 214xxxx, alcuni *screenshot* recanti prova di pagamenti effettuati al gestore telefonico, copia delle ricevute di avvenuta consegna della richiesta di cessazione dell'utenza fissa n. 0586 37xxxx datata 14 maggio 2022 e della richiesta di cessazione dell'utenza mobile n. 389 214xxxx, datata 8 luglio 2022, nonché le fatture n. W220973xxxx del 12/04/2022 e n. W221277xxxx del 12/05/2022, ciascuna dell'importo di euro 25,97.

Si osserva, altresì, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la chiusura del contratto, che occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che, il gestore telefonico ha dichiarato in memoria che *"l'utenza 058637xxxx (...), con il modem abbinato, veniva cessata per disdetta volontaria in data 17/06/2022"*, come peraltro confermato anche dall'emissione della fattura di chiusura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022 di euro 165,09, allegata agli atti che, tra l'altro, fa riferimento alla voce relativa al costo di cessazione del servizio e all'addebito delle rate residue del modem abbinato ed infine che *"sia la SIM 389214xxxx che il router venivano cessati per disdetta volontaria in data 11/08/2022"*.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* congiuntamente considerate aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di storno dell'*"intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"* e la richiesta di *"rimborso [di quanto] (...) pagato post disdetta a causa [del mandato di pagamento] rid attivo"*, saranno ricondotte alla lamentata emissione, da parte di Wind Tre, in relazione all'utenza fissa n. 0586 37xxxx ed all'utenza mobile n. 389 214xxxx, di fatture a seguito del recesso contrattuale delle utenze *de quibus*, fino alla fine del ciclo di fatturazione ed infine come contestazione delle spese di cessazione del contratto e dell'addebito delle rate residue del modem abbinato all'utenza fissa n. 0586 37xxxx e del costo complessivo dell'ulteriore modem abbinato alla SIM dati n. 389 214xxxx.

Tutto ciò richiamato la presente disamina avrà ad oggetto la contestazione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell'utenza fissa n. 0586 37xxxx e dell'utenza mobile n. 389 214xxxx, la contestazione dell'addebito dei costi di cessazione del servizio e dell'illegittimo addebito delle rate residue del modem abbinato all'utenza fissa n. 0586 37xxxx e del costo complessivo dell'ulteriore modem abbinato alla Sim dati n. 389 214xxxx nonché la mancata risposta ai reclami.

Sull'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell'utenza fissa n. 0586 37xxxx e dell'utenza mobile n. 389 214xxxx.

La parte istante ha lamentato l'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell'utenza fissa n. 0586 37xxxx e dell'utenza mobile n. 389 214xxxx laddove, di contro, l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato e la legittimità delle fatture emesse.

Le domande *sub ii)* e *sub iii)* rilette quale contestazione dell'illegittima emissione di fatture a seguito del recesso contrattuale delle utenze *de quibus* sono fondate e meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono.

*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"*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli*

*temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».*

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, con riferimento all'utenza fissa n. 0586 37xxxx, la parte istante, in data 14.5.2022 ha inviato all'operatore una raccomandata con ricevuta di ritorno avente ad oggetto la “*richiesta di disdetta del contratto di abbonamento Rete fissa*” n. 0586 37xxxx, sottoscritto in data 21 luglio 2020, ma “*nonostante l'interruzione del rapporto, e modem non più in funzione, dopo due mesi, sono continuate ad arrivare, fatture e prelievo soldi in automatico dalla banca*”, vedendosi costretta a revocare il rid bancario.

A conferma dell'invio della richiesta di cessazione dell'utenza *de qua* è l'operatore stesso che, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che “*in data 27/07/2020 veniva attivato il Contratto 150292683xxxx per una utenza fissa nuova con numerazione 058637xxxx (i020xxxx) in accesso FIBRA FTTC VULA con Listino Internet “VoIP Internet 200”, con modem in vendita a rate*” e che in data 19/05/2022 perveniva la documentazione di disdetta unicamente per la linea fissa 058637xxxx), che veniva pertanto disattivata in data 17/06/2022.

In merito all'avvenuta cessazione della utenza mobile n. 389 214xxxx parte istante ha dedotto di avere sottoscritto con Wind tre in data 27 maggio 2022, un contratto che prevedeva la fornitura di un modem *2CUBE SMART WIFI*”, oltre alla fornitura della relativa sim dati avente numero seriale 893988082504943xxxx ed identificata con n. 389 214xxxx, così come riportato nella proposta di contratto allegata agli atti sia dall'utente che dall'operatore.

Successivamente, a causa di asseriti problemi di funzionamento, l'utente interrompeva il contratto in data 8 luglio 2022 inviando al gestore una raccomandata con ricevuta di ritorno, ma Wind Tre “*continua[va] a sottrarre denaro dal [conto corrente della parte istante che] (...) revoca[va] il mandato bancario*”.

Sul punto il gestore ha confermato in memoria che in data 27/05/2022 la parte istante attivava un nuovo Contratto “*n. 156167802xxxx per la SIM dati 389214xxxx e l'acquisto in vendita a rate dell'apparato Router “Huawei B628-350 4G WHITE” (All. 3 - PDC 156167802xxxx)*, specificando di avere poi ricevuto in data 12 luglio 2022 “*una Raccomandata A/R per richiedere la cessazione della SIM dati 389214xxxx. Sia la SIM che il router venivano cessati per disdetta volontaria in data 11/08/2022*”.

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.



Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata.

Come emerge dalla documentazione probatoria agli atti e come confermato dallo stesso gestore telefonico, l'utente con le comunicazioni del 14 maggio 2022 e del 8 luglio 2022 ha inequivocabilmente manifestato a Wind Tre la propria volontà di recedere, rispettivamente, dall'utenza fissa n. 058637xxxx e dalla SIM dati n. 389 214xxxx.

Pertanto, al riguardo, appare congruo individuare le seguenti date di efficacia di recesso, in relazione alle utenze oggetto della presente disamina, conformemente ai principi generali sopra richiamati, in punto di efficacia del recesso:

- nel giorno 18 giugno 2022 per l'utenza fissa n. 058637xxxx, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta inviata dall'utente in data 14 maggio 2022 e ricevuta dal gestore in data 19 maggio 2022, come da documentazione in atti;
- nel giorno 11 agosto 2022 per la SIM dati n. 389 214xxxx, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta inviata dall'utente in data 8 luglio 2022 e ricevuta dal gestore in data 12 luglio 2022, come da documentazione in atti.

È da evidenziarsi che, risultando incontestato che l'utente abbia inviato tali comunicazioni di recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente rispetto alla manifestazione di tale volontà di recedere dal contratto e che prosegua ad emettere fatture indebitamente. Nel caso di specie, secondo quanto lamentato dall'utente in istanza, non risulta che, entro i suddetti termini, l'operatore abbia dato corso alle richieste di recesso contrattuale per le utenze *de quibus*.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "*[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*".

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale delle domande *sub ii)* e *sub iii)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento):

- della fatturazione riferita l'utenza fissa n. 0586 37xxxx a far data dal 18 giugno 2022 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
- della fatturazione riferita alla SIM dati n. 389 214xxxx a far data dal 11 agosto 2022 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto di eventuali note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub iv)*, si osserva che l'istante non ha diritto ad un ulteriore indennizzo in relazione a quanto contestato, 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).

Sulla contestazione dell'addebito delle rate residue del modem abbinato all'utenza fissa n. 058637xxxx e dei costi di cessazione del servizio

Parte istante ha contestato l'addebito delle rate residue del modem, abbinato all'utenza fissa n. 058637xxxx, per un periodo di "*ulteriori due anni*" dalla cessazione del contratto, laddove il gestore ha, di contro, dedotto "*la correttezza e la legittimità degli importi fatturati in conformità a quanto sottoscritto nel contratto e disposto dalle Condizioni Generali del Contratto*".

Le domande *sub ii)* e *sub iii)*, così come rilette in premessa, per la parte riguardante l'addebito delle rate residue di acquisto del Modem abbinato all'utenza fissa n. 058637xxxx possono essere accolte nei termini di seguito indicati.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama in via generale la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: "*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue*".

Inoltre, il seguente capoverso VII, n. 29 della già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, aggiunge, in particolare, che "*la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto*".

Infine, a completamento della disciplina applicabile, secondo il capoverso VII, n. 30 della sopra indicata Delibera "*questo principio dovrebbe applicarsi indipendentemente dall'oggetto della rateizzazione, sia esso la compravendita di un servizio – quale l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa – o di un prodotto offerto congiuntamente al servizio principale*".

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di avere attivato, in data 21 luglio 2020, presso la propria abitazione, una nuova utenza fissa che poi sarà identificata con la numerazione 0586 37xxxx. Dalla Proposta Contrattuale n. 150292683xxxx, allegata in atti dal gestore, si evince che tale attivazione

aveva ad oggetto l'offerta "*Internet 200*" con opzione aggiuntive "*GIGA illimitati per le tue SIM*". Tale Proposta prevedeva anche la fornitura di un modem in vendita a rate abbinata che sarebbe stato "*spedito all'indirizzo [della parte istante] (...) riportato [nella proposta contrattuale]*".

La fornitura e la consegna del Modem è stata poi, esplicitamente, confermata dal gestore che in memoria ha dedotto che "*in data 27/07/2020 veniva attivato il Contratto 150292683xxxx per una utenza fissa nuova con numerazione 058637xxxx (i020xxxx) in accesso FIBRA FTTC VULA con Listino Internet "VoIP Internet 200", con modem in vendita a rate (All. 1 - PDC fisso XXX), non oggetto di contestazione da parte dell'utente, nemmeno in sede di eventuali memorie di replica.*

A seguito della cessazione dell'utenza fissa *de qua*, avvenuta in data 17 giugno 2022 dopo il ricevimento in data 19 maggio 2022 della richiesta di recesso inviata dall'utente mediante comunicazione A/R del 14 maggio 2022, il gestore emetteva la fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022, allegata in atti, con la quale Wind Tre addebitava al cliente, in un'unica soluzione, le n. 25 rate residue del modem al costo unitario di euro 5,99 per un costo complessivo di euro 149,75 fuori campo IVA.

Le condizioni generali di contratto, allegate dal gestore telefonico, in memoria, relativamente all'acquisto di un Modem, prevedono inoltre la seguente disciplina:

- art. 6.1 "*Per la fornitura dei Servizi, il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi*";
- art. 6.4.1 "*Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate*";
- art. 6.4.2 "*In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso (...)*".

Nel caso di specie non risulta che parte istante, successivamente alla stipula del contratto in data 21 luglio 2020, abbia proceduto a contestare l'acquisto rateale del Modem in esso previsto né l'avvenuta consegna dello stesso presso il proprio recapito. Anzi, l'avvenuto pagamento, da parte del cliente, delle prime n. 23 rate mensili, ciascuna dell'importo di euro 5,99 così come dedotto dalla circostanza che il gestore nella fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022 ha addebitato all'utente esclusivamente le n. 25 rate residue rimaste impagate, in particolare dalla n. 24 alla n. 48, rileva quale implicita accettazione, da parte del cliente, dei termini di acquisto e delle condizioni previste ed accettate con la sottoscrizione della proposta contrattuale.

Inoltre, parte istante pur lamentandosi genericamente, sia nell'istanza di conciliazione che nella successiva istanza di definizione che "*nonostante l'interruzione del rapporto [contrattuale] e modem non più in funzione, dopo due mesi, sono continuate ad arrivare fatture (...)*" non risulta, agli atti, che abbia inviato al gestore una contestazione specifica avente ad oggetto l'addebito delle rate residue del modem riportate nella fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022.

Parimenti l'utente non ha dedotto in istanza di avere restituito al gestore l'apparato stesso, in mancanza della quale si presume che il Modem sia rimasto nella disponibilità di parte istante.

Tuttavia, sulla base della sopra citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28 e n. 29, in alternativa al pagamento in un'unica soluzione, abbia diritto alla rateizzazione mensile del pagamento delle n.25 rate residue del Modem, rimaste impagate, sulla base del fatto che Wind Tre non ha fornito, agli atti, prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così

come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, specificando espressamente che “[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

In altre parole, l’operatore non ha dimostrato di aver preventivamente reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata con riferimento, nel caso specifico, all’eventuale addebito in un’unica soluzione delle rate residue per l’acquisto di un Modem, in quanto come previsto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS “gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato” non essendo sufficiente, a discolpa del gestore telefonico, neppure un eventuale generico rimando alle condizioni generali di contratto, alla luce della previsione sopraccitata.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante in relazione all’addebito nella fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022 di complessivi euro 149,75 fuori campo IVA, a titolo di saldo in un’unica soluzione per le rate di acquisto del Modem abbinato all’utenza fissa n. 0586 37xxxx, rimaste impagate, ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa mediante l’emissione di n. 25 fatture mensili, ciascuna pari ad euro 5,99.

Viceversa, le domande *sub ii)* e *sub iii)*, così come rilette in premessa, per la parte riguardante l’addebito dei costi di cessazione del servizio non possono essere accolte per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell’utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell’operatore. In particolare, l’articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all’addebito di euro 22,00 quale “costo per attività di cessazione servizio”, viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che “Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di "*costo per attività di cessazione servizio*", nella fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022, risulta in linea con il dettaglio dei costi indicati dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che le domande *sub ii)* e *sub iii)*, dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 22,00, quale costo per la cessazione del servizio, non possono essere accolte attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*").

Sulla contestazione dell'addebito del costo del modem abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx compreso l'addebito delle rate residue

Parte istante ha contestato l'addebito del costo del modem, abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx compreso l'addebito delle rate residue a seguito della cessazione della sim *de qua* e della restituzione del modem stesso in quanto "*non [aveva] mai funzionato*" laddove il gestore telefonico ha "*conferma[to] (...) la correttezza della fatturazione emessa, (...)*".

Le domande *sub ii)* e *sub iii)*, per la parte riguardante l'addebito del costo di acquisto del Modem abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito indicati.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi spetta all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Sul punto giova, inoltre, 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 *“in data 27.5.22, (...), [sottoscriveva con] il (...) [rappresentante] (...) di WIND 3, [il contratto n. 156167802xxxx che prevedeva la fornitura di un modem] (...) CUBE SMART WIFI [abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx] (...) non trovando [l'utente] spazi per poter installare la rete fissa ed internet nella nuova abitazione”, (...)* Al momento del[la sottoscrizione del] contratto, (...) [l'utente] effettuava il pagamento [dell'anticipo] con Carta Credito (...) di 49,90 euro (...)”.

La proposta di contratto n. 156167802xxxx, allegata agli atti sia dall'utente che dal gestore, prevedeva nel dettaglio la fornitura di una SIM dati con numero 389 214xxxx e l'acquisto in vendita a rate dell'apparato Router Huawei B628-350 4G WHITE al costo complessivo di 199,90. Tale modem veniva venduto, previo versamento da parte dell'utente di un anticipo di 49,99 €, e del successivo pagamento di n 23 rate al costo mensile di € 6,24 ciascuna più una rata finale di € 6,39, con uno sconto mensile sull'opzione di € 6,24 fino al 24° mese. L'importo mensile (opzione più rata) al netto degli sconti risultava quindi di 21,99 €.

L'utente verificava però, fin da subito, che tale modem non funzionava ed effettuava *“vari tentativi [di attivazione dello stesso, compiuti anche] da parte del rivenditore [Wind Tre], (...) mediante visita [dello stesso] in casa, [della parte istante] (...)”*. Da tale circostanza, si ricava che il gestore telefonico, per il tramite del proprio rivenditore Wind Tre, veniva quindi, seppur indirettamente, edotto dall'utente sulla situazione venutasi a creare, in merito ai problemi di funzionamento del modem acquistato.

Parte istante, preso atto dei persistenti problemi di funzionamento del Modem, provvedeva quindi ad *“interrompere il contratto [n. 156167802xxxx] in data 8.7.[20]22 (...) [inviando al gestore una] raccomandata con ricevuta di ritorno (...)”* ed a riconsegnare tale apparecchio *“al negozio (...) [del rivenditore Wind]”*, proprio perché *“mai (...) usufruito [dall'utente stesso]”*. Sul punto si evidenzia che il gestore non ha mai contestato, in memoria, l'avvenuta restituzione del Modem stesso effettuata dal cliente.

A seguito della cessazione dell'utenza mobile *de qua*, avvenuta in data 11 agosto 2022 dopo il ricevimento in data 12 luglio 2022 della richiesta di recesso inviata dall'utente mediante comunicazione A/R del 8 luglio 2022, il gestore *“procedeva, in data 15/08/2022, con l'emissione della fatturazione fittizia, in quanto l'utenza de quo era di tipo prepagato”* con la quale attraverso *“disposizioni contabili”* addebitava all'utente il costo delle rate residue del modem per *“mancato rispetto del vincolo contrattuale”*.

In via generale, giova inoltre rammentare che tra gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, vi è in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al

ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, trova applicazione la previsione di cui all'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*, in quanto non risulta, agli atti, che parte istante, abbia effettuato, entro i termini indicati dalla normativa, alcun pertinente reclamo al gestore telefonico, volto ad informarlo in relazione all'asserito mancato funzionamento del modem. La prima esplicitazione di tale disservizio da parte dell'utente è, infatti, quella riportata nell'ambito della istanza di definizione della controversia, datata 23 settembre 2023.

Ciò detto nel caso che ci occupa, anche tenendo conto della tempistica estremamente ravvicinata tra la sottoscrizione del contratto datata 27 maggio 2022 e la richiesta di cessazione dello stesso datata 8 luglio 2022, appare comunque di tutta evidenza che parte istante aveva inviato al gestore la richiesta di recesso dal contratto n. 156167802xxxx avente ad oggetto la fornitura della SIM dati con numero 389 214xxxx e dell'apparato Router Huawei B628-350 4G WHITE, proprio perché lo stesso *“non [aveva] mai funzionato”*.

Vi è, inoltre, da evidenziare che l'operatore, richiamandosi a quanto previsto dalle proprie condizioni contrattuali accettate da parte istante, pur avendo genericamente dedotto in memoria la correttezza della fatturazione emessa, in relazione all'addebito del costo Modem, tra l'altro non più nella disponibilità dell'utente, non ha dimostrato agli atti la fruizione, da parte del cliente stesso, del servizio internet mediante l'apparecchio router acquistato.

Sul punto, si rileva inoltre che il contegno dell'operatore, il quale - pur a fronte della mancata fornitura *ab origine* del servizio internet e della conseguente restituzione del modem da parte del cliente - emette la fatturazione in relazione al costo residuo dello stesso, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., e pertanto priva di causa.

Da ultimo si rileva che il gestore telefonico ha allegato, in memoria, a supporto delle proprie richieste *“il print della disposizione contabile n. 91810788xxxx di € 132,98 con l'addebito di tutte le rate del Router”* riepilogativo della asserita situazione amministrativa irregolare ma privo di qualsivoglia valore probatorio, in quanto estratto dal proprio sistema aziendale.

Pertanto, la società Wind Tre, per quanto sopra, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo complessivo addebitato all'utente a titolo di acquisto dell'apparato *“Router “Huawei B628-350 4G WHITE”*, abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx, compreso nel contratto n. 156167802xxxx per un importo di complessivi euro 199.90 come indicato nella relativa proposta di contratto del 27 maggio 2022, allegata in atti. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove il gestore telefonico ha di contro dedotto che *“non è pervenuto alla convenuta alcun tipo di reclamo”*.

La doglianza dell'istante *sub v)* non è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In via preliminare, si osserva che le comunicazioni, asseritamente inviate al gestore, tramite Raccomandata A/R, effettuate dall'utente in data datata 14 maggio 2022 e 8 luglio 2022 non possono, in tale sede, qualificarsi come reclami in quanto aventi, rispettivamente, ad oggetto *“la richiesta di disdetta del contratto di abbonamento Rete fissa [n. 0586 37xxxx]”* e la *“richiesta di disdetta del contratto di abbonamento [della sim dati n. 389 214xxxx]”*.

Nel caso di specie non risulta, agli atti, che parte istante abbia depositato alcun reclamo tracciato e asseritamente ritenuto inevaso, limitandosi a dolere genericamente per il fatto di avere *“contattato Wind 3, chiedendo spiegazioni sulle fatture, che continuavano ad arrivare (...) [senza ottenere dal gestore] (...) una motivazione valida, per quanto accaduto”*. Si rileva, infatti, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato dei reclami telefonici, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le asserite segnalazioni.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati in merito alle segnalazioni ed ai reclami dell'utente, non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub v)* volta ad ottenere un indennizzo per la mancata *“risposta ai reclami”*.

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.ra 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. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza):
  - della fatturazione riferita l'utenza fissa n. 058637xxxx a far data dal 18 giugno 2022 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
  - della fatturazione riferita alla SIM dati n. 389 214xxxx a far data dal 11 agosto 2022 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione;al netto di eventuali note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, inoltre, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante l'emissione di n. 25 fatture mensili, ciascuna pari ad euro 5,99, con riferimento all'addebito in un'unica soluzione, nella fattura n. F220379xxxx del 12 luglio 2022, di



complessivi euro 149,75 fuori campo IVA, a titolo di saldo per le rate residue di acquisto del Modem abbinato all'utenza fissa n. 0586 37xxxx, rimaste impagate.

4. La società Wind Tre S.p.A. altresì è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo complessivo addebitato all'utente a titolo di acquisto dell'apparato "Router "Huawei B628-350 4G WHITE", abbinato alla sim dati n. 389 214xxxx, compreso nel contratto n. 156167802xxxx per un importo complessivo di euro 199.90 come indicato nella relativa proposta di contratto del 27 maggio 2022, allegata in atti. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente 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, 15 novembre 2023

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.)