

DELIBERA N. 171/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/597107/2023 e GU14/597108/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 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 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084895 del 27/03/2023;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084897 del 27/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di due contratti residenziali con l’operatore Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, sulle utenze fisse n. 0586 85xxxx e n. 0586 37xxxx e sulla SIM n. 388 871xxxx, lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta della linea n. 0586 85xxxx e la migrazione della linea n. 0586 37xxxx, la fatturazione di costi per una SIM mai richiesta né utilizzata, il malfunzionamento della linea fissa e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di febbraio 2022 richiedeva l’attivazione della fibra sulla linea già esistente n. 0586 85xxxx “*ma, non essendo tecnicamente possibile, veniva invitato a inviare disdetta e attivare nuova linea fibra*”;
- “*così faceva il 28.02.2022 ma continuava a ricevere fatture per la linea disdettata, a cui si aggiungevano i costi di una sim 388871xxxx mai richiesta né utilizzata*”;
- lamentava malfunzionamenti della nuova linea n. 058637xxxx dalla sua attivazione, avvenuta nel febbraio 2022, fino al passaggio ad altro operatore avvenuto nell’agosto del 2022 e il proseguimento della fatturazione nonostante la migrazione;
- in data 24 gennaio 2023 inviava due reclami all’operatore per segnalare le citate problematiche;

In data 27 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre i tentativi obbligatori di conciliazione presso il CoReCom Toscana (UG 591639/2023 e UG 591641/2023), tentativi che si concludevano entrambi con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

in riferimento alle linee n. 0586 85xxxx e n. 388871xxxx, complessivi euro 500,00 a titolo di:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”;

iii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”;

in riferimento alla linea n. 0586 37xxxx, complessivi euro 700,00 a titolo di:

iv) “*storno insoluto*”;

v) “*indennizzo per malfunzionamento da febbraio ad agosto 2022*”;

vi) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, in data 12 maggio 2023 ha richiesto la riunione dei procedimenti in oggetto e ha depositato un’unica memoria difensiva con allegata documentazione, nella quale, dopo aver riportato i fatti e le richieste oggetto delle istanze, ha richiesto il rigetto di tutte le domande avanzate dall’istante per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

Anzitutto l’operatore ha precisato che l’istante ha sottoscritto due proposte contrattuali. La prima in data 24 marzo 2018 per l’attivazione sulla “*linea n. 058685xxxx dell’offerta “Wind Home ADSL” con modem acquistato in vendita a rate abbinata e convergenza con la sim dati n. 388871xxxx con piano telefonico “Wind Home Mobile New”*” e la seconda in data 9 febbraio 2022 per “*l’attivazione su una nuova linea telefonica dell’offerta “Internet 200” con opzioni aggiuntive “GIGA illimitati per le tue SIM” e modem acquistato in vendita a rate abbinata. L’ordine di attivazione della linea n. 058637xxxx si completava sui sistemi WindTre in data 11/02/2022*”.

In rito

L’operatore, oltre a chiedere di nuovo la riunione dei procedimenti in questione, ha eccepito la genericità e l’indeterminatezza delle contestazioni avversarie e la mancanza di evidenze documentali. L’operatore ha sostenuto l’avvenuta violazione delle disposizioni che gli articoli 6, comma 1 e 14, comma 3 del Regolamento hanno previsto in materia di indicazioni, requisiti e informazioni che le istanze di conciliazione e di definizione devono indicare “*a pena di inammissibilità*”.

Nel merito

L’operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale come di seguito riportato:

- non aveva ricevuto nessuna richiesta di cambio tecnologia tecnicamente non attivabile sulla linea n. 058685xxxx;
- il 18 febbraio 2022 l’istante, tramite un punto vendita, segnalava un malfunzionamento sulla linea n. 058637xxxx. Il 21 febbraio 2022 l’operatore, “*non rilevando alcuna anomalia sulla linea in questione dove, anzi, la stessa risultava attiva e funzionante, forniva (...) regolare riscontro alla parte istante mediante contatto telefonico sul n. 388871xxxx*”. Il 22 febbraio 2022 “*a seguito di una nuova segnalazione di malfunzionamento sulla linea n. 058637xxxx effettuata da parte istante, sempre tramite un punto vendita, la convenuta provvedeva a contattare telefonicamente il sig. XXX al n. 388871xxxx per effettuare delle puntuali verifiche su quanto lamentato ma, lo stesso rifiutava l’assistenza e dichiarava di non voler essere più cliente Wind Tre*”. A supporto di quanto sopra affermato, l’operatore ha allegato gli *screenshots* estratti dai propri sistemi interni che riportano la gestione delle due segnalazioni;

- il 28 febbraio 2022 riceveva raccomandata A/R con la quale l'istante richiedeva la disattivazione della linea n. 058685xxxx che, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di Contratto, veniva cessata il 1° aprile 2022. Nella stessa data *“il piano tariffario della SIM dati n. 388871xxxx veniva variato automaticamente verso il listino “Internet 50 GIGA” al costo di euro 30,00 mensili essendo cessata la promozione in convergenza tra il fisso e il mobile che ne prevedeva la gratuità, così come pubblicizzato sul sito www.windtre.it nei vari periodi di attivazione delle offerte”*;
- il 6 luglio 2022 veniva acquisita, mediante consenso vocale, la volontà dell'istante di disattivare la sim dati n. 388871xxxx che veniva cessata il 5 agosto 2022, sempre conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di Contratto;
- il 19 agosto 2022 *“risaliva sui sistemi Wind Tre la notifica di migrazione della linea fissa n. 058637xxxx verso altro OLO”*. L'operatore ha allegato le schermate OLG Migrazione;
- il 25 gennaio 2023 *“pervenivano alla convenuta due PEC di reclamo da parte del legale rappresentante (dell'istante) una relativamente alla linea fissa n. 058637xxxx e l'altra relativamente alla linea fissa n. 058685xxxx, richiedendo per entrambe lo storno dell'intera posizione debitoria. A seguito di puntuali verifiche i reclami non venivano accolti in quanto privi di delega/procura a rappresentare parte istante e, in pari data, per entrambi i reclami veniva fornito riscontro all'indirizzo mail xxx.xxx@pecordineavvocatixxx.it”*. L'operatore ha allegato gli *screenshots* estratti dai propri sistemi interni che riportano le attestazioni di consegna delle due pec di risposta ai citati reclami.

Alla luce di quanto sopra riportato, l'operatore ha sostenuto di non essere responsabile in merito a quanto lamentato da parte istante, per le ragioni di seguito esposte:

- *“in tema di irregolare funzionamento del servizio”* l'operatore ha rilevato che *“il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato nella Carta dei Servizi”*. Al riguardo, l'operatore ha ricordato l'unanime orientamento dell'Autorità, secondo il quale *“[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*. Inoltre, l'operatore ha sostenuto che *“l'istante, rispetto alla fattispecie in esame, avrebbe potuto procedere ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza”* e ha richiamato la sentenza del TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che *“l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire”*. L'operatore ha altresì richiamato la delibera AGCOM n. 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." In ultimo, l'operatore ha richiamato la massima contenuta nella sentenza della Corte di Cassazione a Sezioni Unite 21 novembre 2011, n. 24406 secondo la quale, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno;

- *in tema di contestazione della fatturazione emessa e relativa richiesta di storno nonché di indennizzo, l'operatore ha affermato che in base alle Condizioni generali di Contratto i reclami devono essere inviati a Wind Tre entro il termine di quarantacinque giorni dal verificarsi dell'evento, pertanto "la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. Preme inoltre evidenziare come la richiesta di parte istante sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto". A sostegno della propria posizione, l'operatore ha richiamato l'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, il quale prevede che "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". L'operatore ha quindi concluso con l'affermazione secondo la quale "nel caso di specie, la parte istante non (ha) correato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 6 Allegato A Delibera 347/18/CONS, a causa della genericità delle richieste";*
- *in merito alla "contestazione mossa da parte istante circa un "(...) indennizzo per servizi non richiesti relativamente alla sim 388871xxxx mai richiesta ed utilizzata" l'operatore ha rilevato che la richiesta di attivazione della linea e i relativi moduli erano stati sottoposti a rituale controllo e che la linea era stata attivata solo dopo aver verificato la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità. Al riguardo, l'operatore ha sostenuto che "in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità" e che "ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c.". Inoltre, l'operatore ha affermato che "pur volendo considerare, in maniera estremizzata, la contestazione oggetto di vertenza ovvero di "Attivazione servizi non richiesti", l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi od allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante e sempre che il tutto sia stato regolarmente contestato ed effettivamente provato". L'operatore ha eccepito altresì che "eventuali disconoscimenti esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 20.4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS". Tuttavia,*

L'operatore ha affermato che, a prescindere dalla fondatezza della contestazione, in ottica esclusivamente di customer care, *“sta provvedendo a stornare i canoni fatturati nei conti telefonici emessi e relativi alla sim dati n. 388871xxxx da aprile 2022 (periodo di inizio fatturazione) a ottobre 2022 (cessazione sim)”* come di seguito specificato: *Fattura n. W221417xxxx (All. 5) storno dell'importo di euro 60,00; Fattura n. F220523xxxx (All. 6) storno dell'importo di euro 30,00; Fattura n. F220524xxxx (All.7) storno dell'importo di euro 30,00; Fattura n. F220830xxxx (All. 8) storno dell'importo di euro 3,87”*. Inoltre, l'operatore ha affermato che *“[i]n riferimento alla fattura n. W221417xxxx (...), sta provvedendo con procedura ordinaria a ricalcolare l'importo addebitato come “Costo per attività di cessazione servizio” in ottemperanza alla Delibera 487/18 CONS”*. L'operatore ha quindi concluso su tale punto con la richiesta di dichiarare cessata la materia del contendere, in quanto *“la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi”*.

In punto di diritto, l'operatore ha ricordato le Delibere dell'Autorità che hanno definito gli indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati in tema di accesso ad internet da postazione fissa. In particolare, l'operatore ha affermato che l'Autorità, con queste disposizioni, *“ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta. In ragione di tale previsione, dunque, gli operatori sono obbligati a: 1) fornire nel contratto relativo alla fornitura del servizio di accesso a internet da postazione fissa: • informazioni relative alle caratteristiche peculiari dell'offerta da rendere comunque disponibile al cliente prima della conclusione del contratto; • la tecnologia utilizzata all'accesso, distinguendo tra ULL e bitstream, fibra ottica, wireless, wi-max, wi-fi, satellitare, e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso ad Internet; • la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente downloading. 2) rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta per misurare: • la velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); • il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo): • il tasso di perdita dei pacchetti 3) fornire agli utenti una comunicazione con le caratteristiche peculiari dell'offerta commerciale relative alla qualità del servizio di accesso: • per Wind tale comunicazione è reperibile all'indirizzo <https://www.infostrada.it/it/at/scheda18.phtml>.”*

L'operatore ha inoltre riportato l'art. 7, comma 4, della Delibera 244/08/CSP, nel quale si dispone che *“Con riferimento ai profili di cui all'articolo 3 comma 2, il valore nazionale della banda minima in downloading, di cui al comma precedente, è pari alla misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze per singola offerta commerciale o profilo d'offerta in caso di unica offerta commerciale, collezionate nelle sedi regionali di misura allestite, come riportato nell'ultimo rapporto semestrale pubblicato. Le misure grezze rilevate per offerte o profili differenti da quelli di cui all'art. 3 comma 2 non contribuiscono al dato nazionale. In caso di tecnologia ADSL, l'informazione deve essere corredata dall'avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 - 1500 metri dal DSLAM”*. Al riguardo, l'operatore ha ricordato che *“[a]l fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto “Misura Internet” di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può*

scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali". L'operatore ha quindi sostenuto che "l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo" come previsto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS. In base alla norma citata, infatti, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.

Infine, l'operatore ha affermato che sussiste una posizione contabile di euro 723,35 a carico dell'istante.

L'operatore ha allegato le due proposte contrattuali sottoscritte, le Condizioni generali di contratto, la Carta dei Servizi e le fatture citate,

L'operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto.

3. Le repliche dell'istante

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 12 maggio 2023 ha depositato una nota di replica per ognuno dei procedimenti in oggetto, precisando quanto segue:

- con riferimento all'utenza n. 0586 37xxxx "appare pacifica la circostanza - confermata anche dall'operatore - che il cliente ebbe a segnalare innumerevoli malfunzionamenti dal febbraio 2022 all'agosto 2022 quando poi è migrato ad altro operatore. Pertanto, alcun importo è dovuto nel periodo dei malfunzionamenti da ritenersi senza soluzione di continuità e dopo la migrazione della linea ad altro operatore, così come andrà indennizzato tale periodo di malfunzionamento durato 6 mesi";
- con riferimento all'utenza n. 0586 85xxxx "appare pacifica la circostanza - confermata anche dall'operatore - che il cliente ebbe a disdettare il contratto del 24.03.2018 con raccomandata del 28.02.2022. Pertanto, alcun importo è dovuto dopo tale data";
- per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami, la parte istante ha sostenuto che anch'essa appare pacifica in quanto lo stesso operatore ha confermato di non aver risposto nel merito ai due reclami del 25 gennaio 2023 inviati dal legale del cliente, perché privi di procura. Sul

punto, l'istante ha affermato che “è fatto noto che tale giustificazione non può essere ritenuta una valida ragione per non rispondere al reclamo; pertanto la mancata risposta è meritevole dell'indennizzo previsto dalla delibera Agcom di riferimento”.

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 osserva quanto segue:

- si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta dell'operatore di riunire i procedimenti GU14 597107/2023 e GU14 597108/2023 in quanto le due istanze riguardano controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo. Pertanto, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, in base all'art. 18, comma 4 del Regolamento, le istanze verranno riunite per ragioni di economia procedimentale e trattate congiuntamente nella presente disamina;
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte dell'istante e l'assenza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, risultano sufficientemente indicate le contestazioni avversarie e le due istanze soddisfano i requisiti previsti a pena di inammissibilità dagli art. 6, comma 1 e 14, comma 3, del Regolamento;
- con riferimento alle domande *sub i)* e *sub iv)* volte a richiedere lo “storno insoluto”, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione generica delle predette doglianze, queste verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questioni da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere esaminate con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta della linea n. 0586 85xxxx e la migrazione della linea n. 0586 37xxxx, sulla fatturazione di costi per una SIM non richiesta né utilizzata, sul malfunzionamento della linea fissa e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta della linea n. 0586 85xxxx

La parte istante ha contestato la fatturazione emessa dopo il 28 febbraio 2022, data nella quale aveva richiesto la disdetta del contratto relativo alla linea n. 0586 85xxxx. L'operatore ha sostenuto di aver dato seguito alla richiesta di cessazione della linea, ricevuta il 28 febbraio 2022, provvedendo alla sua disattivazione in data 1° aprile 2022. In relazione alla relativa fatturazione, l'operatore ha dato atto del proprio impegno a ricalcolare i costi di cessazione in ottemperanza alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento 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 o 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, a fronte della richiesta di disattivazione della linea inviata dall'istante il 28 febbraio 2022 e ricevuta dall'operatore nella stessa data, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 30 marzo 2022, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

In merito all'impegno dell'operatore di provvedere al ricalcolo dei costi di cessazione, questo Ufficio ha disposto un'integrazione dell'istruttoria volta a fornire evidenza delle modalità del ricalcolo e della conformità di tale computo alle condizioni contrattuali pattuite.

Dal riscontro pervenuto emerge che l'operatore il 1° dicembre 2023 ha emesso nota di credito di euro 35,25 a storno parziale dell'importo di euro 65,00 quale *“Costo per attività di cessazione servizio”* presente nella fattura n. W221417xxxx del 22 maggio 2022. L'operatore ha precisato che l'importo residuo dovuto dall'istante corrisponde ad una mensilità di canone *“pari al valore più basso tra i “costi reali sostenuti da Wind Tre per il mercato Fisso” ed il “valore del contratto”, in conformità alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS.*

In riferimento a quanto sopra, si ritiene correttamente imputata la somma ricalcolata dall'operatore a titolo di costi di chiusura per le motivazioni di seguito esposte.

In generale, infatti, in relazione all'addebito dei costi di recesso occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, *“gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori”*.

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati dai costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la

migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

La Delibera Agcom n. 487/18/CONS (recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”) 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*”.

Nel caso di specie risulta evidenza dell’approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind Tre per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007.

In relazione al caso specifico, inoltre, si osserva che la somma risultante dal citato ricalcolo, pari alla differenza fra l’importo di euro 65,00 e l’importo della nota di credito di euro 35,25, risulta rientrare nei costi indicati dall’operatore in relazione all’offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera 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*”), nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell’operatore, peraltro consultabile mediante il sito web dell’Agcom al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>. In particolare, nella citata tabella risulta indicato un “*Costo disattivazione*” di “*euro 35,00/65,00*”, pertanto l’importo risultante dal citato ricalcolo, così come dettagliato nel relativo computo da parte dell’operatore, può ritenersi correttamente addebitato a titolo di “*Costo per attività di cessazione servizio*” presente nella fattura n. W221417xxxx del 22 maggio 2022.

Posta quindi, nel caso in esame, la legittima applicazione da parte dell’operatore dei costi di disattivazione a carico dell’istante, che risultano conformi alla normativa di settore e alle citate Delibere Agcom n. 252/16/CONS e n. 487/18/CONS, ne discende che risultano dovuti i costi imputati dall’operatore per la disattivazione del servizio.

Alla luce di quanto sopra esposto, l’istante ha diritto, in relazione alla linea n. 0586 85xxxx, allo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione successiva al 30 marzo 2022 - data di efficacia del recesso - fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi di cessazione al netto della nota di credito già emessa e dei costi relativi agli apparati. L’istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla prosecuzione della fatturazione nonostante la migrazione della linea n. 0586 37xxxx

La parte istante ha contestato la prosecuzione della fatturazione nonostante la migrazione ad altro operatore della linea n. 0586 37xxxx avvenuta nell’agosto del 2022. L’operatore ha sostenuto di aver ricevuto notifica di migrazione della linea in data 19 agosto 2022, non deducendo niente in merito alla relativa fatturazione.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo il sopracitato orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie risulta incontestato che l'utenza n. 0586 37xxxx è migrata verso altro operatore in data 19 agosto 2022.

Per quanto sopra, l'istante ha diritto, in relazione alla linea n. 0586 37xxxx, allo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione successiva al 19 agosto 2022 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi relativi agli apparati. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla fatturazione di costi per la SIM n. 388 871xxxx non richiesta

La parte istante ha contestato gli importi fatturati a partire dal mese di aprile 2022 per l'utenza mobile n. 388 871xxxx *“mai richiesta né utilizzata”*. L'operatore ha sostenuto di aver iniziato a fatturare i costi della SIM dati a partire dal 1° aprile 2022, variando automaticamente il piano tariffario verso *“Internet 50 GIGA”* al costo di euro 30,00 mensili a seguito di cessazione della promozione gratuita per disattivazione dell'utenza fissa convergente n. 0586 85xxxx. L'operatore ha affermato di aver operato in maniera conforme a *“come pubblicizzato sul sito www.windtre.it nei vari periodi di attivazione delle offerte”*. Infine, l'operatore ha dato atto dell'avvenuta disattivazione dell'utenza *de qua* e del proprio impegno a stornare tutti i costi fatturati.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'istante concernente l'attivazione dei servizi di telefonia mobile, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva non solo della conclusione del contratto, ma anche delle condizioni pattuite nello stesso.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio risulta che nel contratto sottoscritto dall'istante in data 24 marzo 2018 è indicato il numero di telefono mobile 388 871xxxx, il numero della SIM e il relativo piano telefonico *“Wind Home Mobile new”*.

Tuttavia, dagli atti del procedimento non emerge la specifica approvazione da parte dell'istante delle condizioni economiche del piano *“Wind Home Mobile new”*. Al riguardo, non può ritenersi rilevante l'argomentazione dell'operatore di aver iniziato ad addebitare 30,00 euro mensili sulla SIM in maniera conforme a quanto pubblicizzato sul proprio sito ufficiale nei vari periodi di attivazione delle offerte. Inoltre, l'operatore non ha dato prova di aver consegnato la SIM all'istante e soprattutto non ha depositato il dettaglio del traffico dati generato dall'utenza.

Per quanto sopra, non risultando al fascicolo istruttorio documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante di attivare l'utenza n. 388 871xxxx, l'operatore può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile, per l'attivazione di detta utenza.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in relazione all'utenza n. 388 871xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle eventuali note di credito già emesse. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, la richiesta dell'istante *sub ii)*, volta ad ottenere l'“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*” non può essere accolta, in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato.

Invero, dal corredo istruttorio non risulta alcun reclamo dell'istante avente ad oggetto il disconoscimento dell'utenza sopra citata. Inoltre, è possibile desumere che i reclami citati in atti, ma non depositati, fanno riferimento ad una richiesta di storno integrale dell'insoluto relativo alle linee fisse e gli stessi risultano essere stati ricevuti dall'operatore in data 25 e 26 gennaio 2023.

Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale 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*”.

Sul malfunzionamento della linea fissa n. 0586 37xxxx

La parte istante ha lamentato continui malfunzionamenti della linea fissa n. 0586 37xxxx verificatisi nei sei mesi decorrenti dal febbraio 2022 all'agosto 2022. L'operatore ha dedotto di aver correttamente gestito le due segnalazioni del cliente pervenute il 18 e il 22 febbraio 2022.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto occorre evidenziare che, sebbene la contestazione dell'istante faccia riferimento a un'interruzione continua del servizio, le segnalazioni attestano una erogazione discontinua del servizio. A tale malfunzionamento parziale si atterrà, quindi, la presente disanima.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo 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, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta 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, l'istante ha sostenuto di non aver usufruito del servizio dal febbraio 2022 all'agosto 2022. Dal corredo istruttorio fornito dall'operatore emergono due segnalazioni di guasto effettuate dall'istante il 18 e il 22 febbraio 2022 tramite punto vendita.

Sul punto, l'operatore ha dedotto di aver regolarmente gestito le segnalazioni ricevute fornendo riscontro telefonico alla parte istante. In particolare, l'operatore, a fronte della prima segnalazione, ha sostenuto il normale funzionamento della linea e, a fronte della seconda segnalazione, ha sostenuto la mancanza di disponibilità del cliente ad effettuare puntuali verifiche su quanto lamentato.

Ciò posto, deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente del servizio, l'operatore, a seguito delle sopracitate segnalazioni, non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Wind Tre avrebbe dovuto produrre copia del traffico generato dall'utenza nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta. Al riguardo, si osserva che le schermate estratte dai sistemi interni dell'operatore, prodotte da quest'ultimo a supporto della propria posizione, non hanno valore probatorio, come recentemente precisato dal Tar Lazio con sentenza 52021/2021.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento parziale del servizio; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 18 febbraio 2022, data della prima segnalazione di disservizio e il *dies a quem* nel giorno 19 agosto 2022, data di cessazione dell'utenza n. 0586 37xxxx.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la discontinua erogazione del servizio sull'utenza n. 0586 37xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 546,00 (cinquecentoquarantasei/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per n. 182 giorni di disservizio.

Viceversa, si precisa che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, “*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*” (ex plurimis Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato la mancata risposta dell'operatore in merito ai due reclami inviati nel gennaio 2023. L'operatore ha sostenuto di aver riscontrato entrambi i reclami presentati dal legale rappresentante dell'istante chiedendo di fornire delega o procura.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si richiama in proposito il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie risultano due reclami inviati dal legale rappresentante dell'istante nel gennaio 2023. Al riguardo, sempre dal corredo istruttorio, emerge che l'operatore ha fornito riscontro ai due reclami mediante pec debitamente e tempestivamente consegnate, nelle quali ha comunicato di non poter accogliere le relative richieste a causa della mancanza di documentazione inerente la delega/procura e ha invitato il rappresentante legale a fornirla.

Ne consegue che non sono meritevoli di accoglimento le richieste dell'istante *sub iii)* e *sub iv)* volte ad ottenere l'indennizzo per mancata risposta ai due reclami atteso che gli stessi sono stati riscontrati da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell'intestatario della linea telefonica (Delibera n. 24/23/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente le istanze GU14/597107/2023 e GU14/597108/2023, presentate da XXX nei confronti di 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 relativa alla linea n. 0586 85xxxx mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le

modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutta la fatturazione successiva al 30 marzo 2022 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi di cessazione al netto della nota di credito già emessa e dei costi relativi agli apparati. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante relativa alla linea n. 0586 37xxxx mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutta la fatturazione successiva al 19 agosto 2022 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi relativi agli apparati. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
4. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante relativa alla linea n. 388 871xxxx mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato dal sorgere del rapporto contrattuale fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle eventuali note di credito già emesse. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
5. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 546,00 (cinquecentoquarantasei/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio sull'utenza n. 0586 37xxxx.

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, 19 dicembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci