

**DELIBERA 476/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**A. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/560853/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **A. Cxxx** del 27/10/2022 acquisita con protocollo n. 0309342 del 27/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, Sig. **A. Cxxx**, cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver formalizzato via pec, in data 11.6.21, il proprio recesso dalla linea telefonica fissa al medesimo intestata. In data 25.6.21, veniva contattato per le vie brevi dall'operatore che proponeva, nel caso in cui l'istante avesse deciso di rimanere con il gestore, un nuovo abbonamento “Unlimited 100” ad € 19,98 mensili e le spese di trasloco della linea completamente gratuite. Il Sig. Ciciarelli accettava la proposta de quo, procedendo alla relativa registrazione. Ciò nonostante, il medesimo riceveva la fattura n.W2123400740 del 22.8.21, che non solo addebitava le spese di trasloco della linea nella misura di € 53,66, oltre Iva, ma prevedeva altresì, un canone di € 24,20 al mese, evidenziando così una maggiorazione di ben € 4,50 mensili, rispetto all'importo inizialmente concordato di € 19,98. Anche le successive fatture emesse dall'operatore, continuavano a riportare degli importi erronei, in eccesso. Come se non bastasse, dal 9.9.21, l'operatore provvedeva, senza autorizzazione alcuna da parte dell'istante, ad attivare l'offerta “Internet All Inclusive 200”, che prevedeva un canone ulteriormente maggiorato, pari ad € 29,89 mensili, oltre Iva, computando lo scatto alla risposta per le chiamate verso numeri fissi nazionali e/o mobili. Stante siffatto stato di cose, l'istante si vedeva costretto ad inoltrare numerosi reclami, diretti a contestare tutte le fatture emesse dall'operatore. Sebbene Wind Tre avesse ammesso la sussistenza di un errore del sistema nel non aver effettuato lo sconto, di fatto, nulla veniva modificato e pertanto, il Sig. Ciciarelli continuava a ricevere le fatture in forma maggiorata, per lo meno sino alla fattura n.F2217361578 del 22.11.22, nella quale, per la prima volta, veniva applicato il piano tariffario originario, con canone ad € 19,98, senza costi aggiunti per scatto alla risposta verso numeri fissi nazionali e/o mobili. L'utente chiedeva quindi: “Applicazione del canone concordato di € 19.70/90 per abbonamento e storno delle fatture emesse con riferimento a profilo tariffario non richiesto e servizi non richiesti Indennizzo ai sensi della delibera 347/18 CONS art.9 di € 5/die per servizi non richiesti ed € 2,5/die dal 21.09.2021 Acquisizione registrazione vocale del contratto formalizzato in data 25.06.2021.”. La quantificazione dei rimborsi, come indicata dall'istante, ammonta a complessivi € 3000,00.

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

Si costituiva la Wind Tre, eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...La richiesta di indennizzi per la cifra di euro 3.000 ha la connotazione di una richiesta risarcimento del danno pertanto non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita... In merito...In data 06/04/2017, l'istante sottoscriveva, tramite canale e-Commerce, una proposta di contratto per l'attivazione di una linea fissa, in scenario fibra FTTC con l'offerta "All Inclusive Fibra 100 VULA", al costo mensile di € 24,95, con l'abbinamento di un modem. Il contratto con numero XXXXXX veniva attivato in data 12/04/2017...In data 11/06/2021, il Sig. Ciciarelli comunicava, a mezzo PEC, la disdetta della linea fissa oggetto del presente procedimento. A seguito di accoglimento della stessa, veniva avviato il processo di disattivazione, successivamente annullato. Difatti, in data 25/06/2021, il Servizio Clienti, in ottica di retention, contattava l'istante proponendogli un'offerta commerciale finalizzata al mantenimento del contratto in essere con WindTre (offerta con internet 200 in maniera illimitata e chiamate illimitate verso tutti, al costo mensile pari ad € 19,99), ed il trasloco della linea XXXXXX. A seguito di accettazione da parte del cliente, avvenuta tramite registrazione vocale, veniva avviato il processo di revoca della disdetta ed effettuata la variazione contrattuale ai fini dell'attivazione della succitata offerta commerciale, con contestuale richiesta di trasloco della linea fissa n. XXXXXX verso la nuova ubicazione XXXXXX(All.1 Vocal Order)...In data 24/07/2021, veniva avviato il processo di trasloco della linea fissa XXXXXX (segnalazione n. ID 1-533967881372) verso la nuova ubicazione, che si completava in data 29/07/2022...A causa di un errore di sistema non veniva applicato lo sconto, pertanto il servizio clienti di Wind Tre, in accoglimento del reclamo avanzato dall'istante tramite PEC del 31/08/2021, provvedeva ad attivare l'offerta "Internet 200 in FTTC VULA", nonché a stornare la differenza della quota parte corrisposta da quest'ultimo riconoscendogli anche lo storno del contributo di trasloco...A tal fine veniva emessa la nota di credito n° 913291131 di € 72,00 IVA inclusa (All.2 Nota di credito), rimborsata nella seguente modalità: la somma di € 8,44 veniva portata a compensazione di fatture insolute, mentre la somma pari ad € 63,56 veniva erogata tramite bonifico con data valuta 28/10/2021. La convenuta comunicava l'esito del suindicato reclamo sia telefonicamente, contattando l'istante al recapito di rete fissa XXXXXX presso il quale il cliente risultava irreperibile, che tramite PEC, inviata in data 08/09/2021 all'indirizzo XXXXXX. In data 17/11/2021, il cliente, tramite PEC, contestava la fattura n° W2131154667 e l'attivazione dell'offerta "Internet 200" chiedendo il ripristino del profilo tariffario "Unlimited Fibra 100". La convenuta, in accoglimento del reclamo, emetteva la nota di credito n° 913485758 di importo pari ad € 14,01 portandola a compensazione della medesima fattura...saldata e riscontrava il cliente tramite PEC in data 18/11/2021 all'indirizzo XXXXXX. Per la medesima contestazione l'istante inviava molteplici PEC alle quali la convenuta forniva regolare riscontro...In data 05/09/2022 l'istante promuoveva nei confronti di Wind Tre un procedimento di conciliazione con protocollo n. UG/547948/2022, dinanzi al Corecom Lazio che si concludeva, poi, con un mancato accordo in data 30/09/2022. Nelle more del succitato procedimento la convenuta procedeva con l'attivazione della promozione che scontava il canone mensile ad € 19,99, attivava le chiamate illimitate gratuitamente

e con procedura ordinaria riconosceva al cliente lo storno della differenza dell'importo del canone addebitato, mediante l'emissione di note di credito a storno parziale delle fatture interessate per l'importo complessivo pari ad € 207,53...In data 26/09/2022 la convenuta provvedeva a contattare il cliente al numero XXXXXX e, tramite PEC, gli trasmetteva il file audio criptato della registrazione vocale, all'indirizzo e-mail XXXXXX. Seguiva la comunicazione verbale della password, necessaria ai fini dell'apertura del suindicato file: Si rappresenta che la convenuta ha messo in atto tutte le azioni necessarie al fine di risolvere la problematica avanzata dall'istante, variando l'offerta commerciale e normalizzando la posizione contabile, ne consegue che nessuna ulteriore somma risulta dovuta per l'utenza fissa oggetto di doglianza, pertanto, su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Wind Tre ci tiene a precisare che il sig. Ciciarelli ha sempre utilizzato il servizio ed è tuttora cliente, come si evince dal dettaglio del traffico...conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196...5. Situazione amministrativa Il gestore Wind Tre rende noto che l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuta al mancato pagamento delle seguenti fatture...di importo complessivo pari ad € 104,03. Tale importo insoluto non è definitivo in quanto non sono state ancora applicate le note di credito emesse a favore dell'istante...Per quanto sottoscritto dal cliente, i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto impongono al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse...Wind Tre richiede in subordine, ex art. 1241 cc e ss, di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, tenendo ad ogni modo conto nell'eventuale definizione del comportamento delle "parti" e di quanto indicato al comma 6 dell'art. 20 della Delibera 203/18/CONS....".

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Eccepisce parte istante l'applicazione da parte dell'operatore di un profilo tariffario differente e maggiorato (€ 24,20), rispetto a quello concordato in data 25.6.21 (€ 19,98 mensili), a mezzo registrazione presso il call center dell'operatore, in occasione dell'accettazione da parte dell'istante della proposta del nuovo abbonamento "Unlimited 100", formulata da Wind Tre. Lamenta inoltre l'istante che, l'operatore, sempre in spregio a quanto concordato in occasione del 25.6.21, provvedeva altresì ad addebitare le spese di trasloco della linea per € 53,66 che, in base agli accordi, sarebbero dovute essere completamente gratuite. Riguardo all'applicazione da parte dell'operatore di un piano tariffario difforme, rispetto a quello pattuito, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.12/11 stabilisce che: "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 (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)". Ancora, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.29/12

evidenza che: “Si deve riconoscere in favore dell’utente il diritto allo storno dell’insoluto qualora l’operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all’utente costi non dovuti riferiti anche ad un’utenza mai richiesta, disconosciuta dall’utente mediante querela”. Sullo stesso orientamento anche la Delibera n.22/10, emessa dal Corecom Lazio, nella quale viene deciso quanto segue: “Deve essere accolta l’istanza di rimborso avanzata dall’utente qualora l’operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati”. Conformi: il Corecom Lazio con la Delibera n.30/10, il Corecom Lazio con la Delibera n.44/10, Agcom con la Delibera n.13/10/CIR. Quest’ultima, in particolare, prescrive: “Qualora l’operatore recepisca in ritardo la variazione del piano tariffario richiesta dall’utente, quest’ultimo ha diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato rispetto al nuovo piano tariffario contrattualmente pattuito”. Conformi: Agcom Delibera n.89/10/CIR, Agcom Delibera n.104/10/CIR, Agcom Delibera n.77/10/CIR, Agcom Delibera n.138/10/CIR, anche Agcom che con la Delibera n.115/10/CIR, precisa quanto segue: “Deve essere accolta la richiesta dell’utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito...In mancanza di prova contraria da parte dell’operatore, anche tali importi dovranno essere rimborsati dall’utente”. Sulla medesima linea anche la Delibera Agcom n.126/10/CIR: “L’operatore è tenuto a rimborsare l’utente delle somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito”. Conformi: Agcom Delibera n.77/11/CIR, Agcom Delibera n.110/12/CIR, Agcom Delibera n.37/11/CIR. Peraltro, ad integrazione di quanto sopra emerso ed evidenziato, qualora l’operatore non fornisca alcuna motivazione circa l’applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall’utente, quest’ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli. A conferma, interviene l’Agcom con la Delibera n.79/12/CIR, nella quale specifica che “Nel caso di specie risulta provato che l’operatore abbia applicato all’utente una tariffa diversa da quella contrattualmente pattuita. L’operatore, per escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all’utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tal caso, peraltro, il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici: l’utente infatti deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l’operatore avrebbe anche dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. Vista la mancanza di prova su quanto sopra, l’operatore deve essere condannato al rimborso delle somme illegittimamente richieste all’utente”. E ancora, Agcom con la Delibera n.119/12/CIR sottolinea ulteriormente che: “L’operatore è tenuto a rimborsare all’utente le somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito, qualora non sia in grado di fornire la prova di aver raccolto il consenso dell’utente alla modifica della tariffazione in concreto applicata” e così anche il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.11/12: “Qualora all’esito dell’attività istruttoria risulti che l’operatore ha

fatturato all'utente importi maggiori di quelli risultanti dal contratto sottoscritto dalle parti, lo stesso operatore è tenuto a stornare gli importi così come accertati durante il procedimento". Conformi: Corecom Lazio con la Delibera n.9/10: "Deve essere accolta la domanda di rimborso formulata dall'utente qualora risulti provato che l'operatore non abbia applicato il profilo tariffario sottoscritto dall'utente", Corecom Lazio Delibera n.56/10, Corecom Lazio Delibera n.74/12, Corecom Lazio Delibera n.46/12, Corecom Lazio Delibera n.61/12 "...deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno delle fatture contestate, poiché contenenti addebiti maggiori di quanto contrattualmente pattuito", Corecom Lombardia Delibera n.6/10. La delibera Agcom n.418/07/CONS e successive integrazioni, in particolare, evidenziano ancora una volta, l'importanza della correttezza del comportamento che deve tenere l'operatore nei confronti dell'utente e così: "...sono posti a carico dell'operatore telefonico specifici doveri di trasparenza e correttezza nella fatturazione, il cui adempimento è finalizzato a rendere pienamente comprensibile all'utente la bolletta telefonica, in particolare nel caso di adesione ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire all'utente una quantità di servizi predeterminata. L'importanza e la funzionalità di un simile obbligo rispetto all'attribuzione all'abbonato di un'effettiva potestà di controllo e sorveglianza sulle spese sono state peraltro anche sottolineate dalla direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n.2002/22/CE, e sono altresì confermate dalla previsione di una conseguenza sanzionatoria in caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'operatore (ex articolo 7, delibera n. 418/07/CONS, che opera un richiamo quoad poenam all'articolo 98, comma 16 del codice delle comunicazioni elettroniche). Proprio rispetto ai suddetti obblighi va valutata la condotta dell'operatore". Nel caso che ci riguarda, le circostanze lamentate dall'istante trovano conferma non solo nella documentazione in atti, in particolare, nel reclamo del 31.8.21 -e seguenti- inoltrato dall'utente, ma anche, nelle risposte effettuate dall'operatore che, con pec del 8.9.21 e del 18.11.21, accoglie i reclami dell'utente, senza poi però provvedere alla soluzione del problema lamentato per diversi mesi. A ciò si aggiunga anche la dichiarazione prestata dallo stesso gestore, che ammette espressamente la verifica di un errore del sistema nel non aver effettuato lo sconto previsto ed accettato nella proposta del 25.6.21. Considerato pertanto che, agli atti, sono state prodotte due fatture relative al profilo tariffario Unlimited 100: quella del 22.7.21 per € 33,38 e quella del 22.8.21 per € 103,70, l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 137,08, oltre a quello di € 53,66, erroneamente addebitato dall'operatore al Sig. Ciciarelli, a titolo di contributo per il trasloco della linea, non dovuto. Eccepisce altresì l'odierno istante, l'avvenuta attivazione di servizi non richiesti, senza preavviso, né autorizzazione alcuna, nonché nelle more del procedimento instaurato innanzi al Corecom in data 30.9.22. L'indebita attivazione dei servizi non richiesti si sarebbe verificata a far data dal 9.9.21, sino al 22.11.22, data dell'emissione da parte dell'operatore della prima fattura corretta (n.F2217361578), con applicazione del piano tariffario originariamente concordato in data 25.6.21, con canone ad € 19,98, senza costi aggiuntivi per scatto alla risposta verso telefoni fissi nazionali e/o mobili. L'istante, in data 17.11.21, inoltrava all'operatore giusto reclamo che veniva anche accolto da Wind Tre, la quale però, poi non provvedeva ad attivarsi per la soluzione della problematica



denunciata per ben quasi quattordici mesi. Orbene, a tale proposito, Agcom nella Delibera n.68/10/CIR stabilisce che “qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse. Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale “fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente”. Conformi a detta Delibera: Agcom Delibera n.84/10/CIR Agcom Delibera n.12/11/CIR Agcom Delibera n.125/11/CIR Agcom Delibera n.155/11/CIR Agcom Delibera n.31/12/CIR. Ancora, in tema di attivazione dei servizi non richiesti, il quadro normativo di riferimento unitamente ai principi di certezza giuridica ed affidamento contrattuale, sono chiari nel prescrivere al gestore telefonico la salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto mediante l'acquisizione del consenso informato, espresso e consapevole dell'utente; in assenza di tale consenso “volontario e consapevole”, nessun corrispettivo è dovuto dall'utente che pertanto avrà il diritto di ottenere il rimborso di ciò che è stato pagato sine titulo (Delibere Agcom n°179/03, 664/06, Codice delle Comunicazioni Elettroniche art.70, Codice del Consumo art.57). Nel caso de quo, il gestore non ha fornito prova alcuna circa l'esistenza di una valida richiesta all'attivazione dei servizi, ma solamente mere argomentazioni, assumendo che l'attivazione del servizio sarebbe avvenuto per andare incontro all'utente. La prova di aver ricevuto il consenso favorevole da parte dell'utente spetta pertanto all'operatore, dal momento che il contratto di utenza telefonica rientra nella categoria giuridica del contratto di somministrazione e va inquadrato nei contratti di adesione di stampo privatistico, in quanto tali, soggetti al regime contrattuale di diritto comune ed alle regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede (Corte Costituzionale n°4/98). A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida richiesta di attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva dell'avvenuto, espresso consenso a conclusione del contratto ed in difetto di tale prova deve affermarsi l'esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto (Corecom Lazio delibere n°51/2010 e n°92/13). Quanto sopra trova specifica conferma con la riforma del Codice del Consumo, entrata in vigore nel giugno 2014 che ribadisce espressamente che è sul fornitore del servizio che grava l'onere della prova riguardante l'adempimento degli obblighi di informazione del consumatore e la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto (Art.49 e 67 vices del D.Lg. n°206/05). Da ciò deriva la responsabilità della Wind Tre per l'indebita attivazione di servizi non richiesti ed il diritto all'indennizzo a favore del Sig. Ciciarelli, anche in base a quanto prescritto dall'art.9 dell'allegato A alla delibera indennizzi n.347/18/CONS: “Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti .1.Nelle ipotesi di

attivazione dei servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 5 per ogni giorno di attivazione. 2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di Sim si applica un indennizzo forfettario di Euro 25,00 per ogni apparecchiatura o Sim". Nel caso de quo pertanto, l'indennizzo a favore del Sig. Ciciarelli sarà pari a complessivi € 1.100,00, corrispondenti ad € 2,5 x 440 giorni di attivazione di un profilo tariffario non richiesto, dal 9.9.21, data dell'attivazione, al 22.11.22, data di emissione della prima fattura emessa correttamente. A ciò deve essere aggiunto anche lo storno dell'importo non dovuto rispetto a quanto contrattualmente pattuito e che, in base alle fatture prodotte dall'istante ed in assenza di documentazione probatoria da parte dell'utente (nonostante il Sig. Cicinelli avesse sollecitato l'acquisizione dei tabulati interni alla Wind Tre, relativi alle contestazioni avvenute per le vie brevi, oltre alle ulteriori fatture emesse dall'operatore), è pari ad Euro 405,00, corrispondenti alla somma delle seguenti fatture: fattura del 22.11.21 per € 37,11, fattura del 22.12.21 per € 37,36, fattura del 21.1.22 per € 39,42, fattura del 22.2.22 per € 38,72, fattura del 22.3.22 per € 37,12, fattura del 22.4.22 per € 37,12, fattura del 22.5.22 per € 38,27, fattura del 22.6.22 per € 37,58, fattura del 22.7.22 per € 37,34, fattura del 22.8.22 per € 32,76, fattura del 22.9.22 per € 32,20. A questo punto però, considerato che, in ogni caso, l'operatore provvedeva ad emettere una nota di credito per € 72,00 -come risulta dalla nota di accredito prodotta in atti (€ 8,44 portate in compensazione delle fatture insolute ed € 63,56 erogate tramite bonifico bancario)-, dal totale che l'operatore sarà tenuto a stornare dalla posizione debitoria dell'utente, dovrà essere decurtato l'importo di € 72,00. Non si può invece, riconoscere fondamento alle numerose note di credito indicate dall'operatore nelle proprie memorie e cioè: quella per € 14,01, quella per € 207,53, nonché quelle per un totale di € 179,75 (costituito dalla somma degli importi stornati relativamente alle seguenti fatture: -fattura originaria di € 38,72 stornata parzialmente ad € 16,56, -fattura originaria di € 37,12 stornata parzialmente ad € 14,97, -fattura originaria di € 37,12 stornata parzialmente ad € 14,97, -fattura originaria di € 38,27 stornata parzialmente ad € 16,10, -fattura originaria di € 37,59 stornata parzialmente ad € 15,40, -fattura originaria di € 37,34 stornata parzialmente ad € 15,17, -fattura originaria di € 32,76 stornata parzialmente ad € 10,59, -fattura originaria di € 33,38 stornata parzialmente ad € 9,53, -fattura originaria di € 103,70 parzialmente stornata ad € 9,53, -fattura originaria di € 10,03 parzialmente stornata ad € 2,53, -fattura originaria di € 56,83 stornata parzialmente ad € 22,00, -fattura originaria di € 37,11 stornata parzialmente ad € 14,94, -fattura originaria di € 37,36 stornata parzialmente ad € 15,18, -fattura originaria di € 39,42 stornata parzialmente ad € 17,25), dal momento che nessuna nota di credito riferentesi a detti importi risulta essere stata prodotta in atti.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**



vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. **A. Cxxx** e pertanto, la Soc. Wind Tre è tenuta: A) a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 190,74 per l'erronea applicazione di un piano tariffario difforme rispetto a quello concordato; B) a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo di € 1.100,00 per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito; C) allo storno dalla posizione debitoria dell'istante dell'importo di € 333,00, corrispondente alla somma delle fatture prodotte in atti -€ 405,00-, decurtato di € 72,00, l'importo della nota di credito emessa dall'operatore. Si compensano le spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini