

**DELIBERA N. 82/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**- xxxxxx Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)  
(GU14/207841/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 30 maggio 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e*

delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del “Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503563 del 22/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre di cui al codice cliente n. 1.1357xxx lamenta l'interruzione completa del servizio voce e dati sulla propria utenza mobile nella propria zona.

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

- *“in data 21/07/2019 Wind non ha più fornito per motivi tecnici il servizio nella (...) zona” dell'abitazione; “Wind non [comunicava] niente”; “più volte [chiamava] il numero 155 per chiedere informazioni e [gli] veniva risposto che avevano un guasto tecnico e che sarebbe stato risolto a breve”;*
- *stante il perdurare del problema, in data 2 agosto 2019 inviava una PEC al servizioclienti155@pec.windtre.it con la quale “chiede[va] la disdetta senza penali del contratto per la linea 3773035xxx attivata il 20/09/2019 e che [avrebbe dovuto] scadere il 02/08/2020”. Nella missiva specificava che chiedeva il recesso “perché wind non [aveva] mai fornito un servizio efficiente e dal 21 luglio scorso nella (...) zona [erano] completamente isolati sia per il servizio voce che internet”. Inoltre evidenziava che il collegamento mobile rappresentava “l'unica forma per avere contatti con l'esterno”. In ragione di tanto, chiedeva la “revoca del contratto senza alcuna penale in quanto la causa [era] dovuta a wind per il mancato servizio”;*
- *in data 6 agosto 2019 sollecitava, sempre a mezzo PEC, una risposta all'operatore; in pari data Wind Tre inviava una risposta per PEC, con cui respingeva il reclamo comunicando che, “come da colloquio con il Servizio Clienti 155, relativo alla (...) segnalazione n° 1196561907 del 06/08/2019, [confermava] che, avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta”;*
- *con PEC del 2 settembre 2019 effettuava un nuovo reclamo per lamentare di aver riscontrato “un aumento di ben 1,91€” sulla “richiesta di ricarica” ricevuta*

da Wind Tre sulla SIM n. 377 303xxx. Evidenziava, quindi, di che non “[intendeva] accettare questo aumento e pertanto chied[eva] la disdetta del contratto senza penali”. Inoltre faceva presente all’operatore di avere un contratto in essere con “l’opzione telefono incluso” e di voler “pagare le rate rimanenti in un’unica soluzione”. Ribadiva, inoltre, che la propria zona di residenza “dal 21 luglio scorso (...) era completamente priva di copertura sia voce che dati [e che] ciò nonostante [era stata] addebitata la ricarica del 6 agosto senza (...) alcun servizio”;

- in data 4 settembre 2019, con riferimento la “segnalazione 1201878803”, inviava una PEC all’operatore, evidenziando di aver ricevuto da Wind Tre “un secondo messaggio [che] comunicava (...) un (...) accredito di 45.00€”. Precisava di aver contattato il call center dell’operatore che gli aveva spiegato che tale accredito “era un risarcimento per il disagio”. Nel reclamo ribadiva, che aveva effettuato “una richiesta di disdetta del contratto per il numero 377303xxx in quanto non intend[eva] accettare l’aumento mensile (...) richiesto. richiesta a cui è stato assegnato il codice 1201413267”;
- riceveva il 6 settembre 2019 il seguente messaggio: “Wind Smart 7 Star si rinnova al costo di 9.49 euro, salvo eventuali promozioni attive. Verifica il tuo credito residuo dall’App MyWind o digitando \*123# invio. Ti ricordiamo che al rinnovo, se il credito fosse insufficiente, il traffico incluso nella tua offerta non verrà più bloccato, assicurandoti continuità nel servizio, e sarà reso disponibile in anticipo per 2 giorni solari al costo di 0,99E. Il costo non si applica se hai il servizio Autoricarica”;
- in data 10 settembre 2019 il servizio clienti dell’operatore riscontrava la segnalazione del 2 settembre 2019 (“numero identificativo è 1201413267”), con cui veniva informato che il servizio clienti non era riuscito a contattarlo “per effettuare insieme alcune verifiche” e lo invitava “a contattare il (...) Servizio Clienti facendo riferimento al numero identificativo della segnalazione”;

In data 28 aprile 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convento 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 quantificando “i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 295.00” ha chiesto:

- i) “la disdetta del contratto telefonico e un rimborso come previsto dalla carta dei servizi di Wind per le interruzioni della rete per motivi tecnici che equivalgono a 2,50 euro/ giorno a partire dal quinto giorno dall’inizio del disservizio, cioè dal 27/07/2019 ad oggi in quanto il servizio [non] è ancora riattivato.”

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

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 10 gennaio 2020, ha premesso una breve “[r]icostruzione della vicenda contrattuale”, evidenziando che “a settembre 2017, a seguito di richiesta dell’istante, veniva attiva l’utenza prepagata n. 37730xxxx con cellulare Samsung

*Galaxy S8 - durata 30 mesi – rata mensile euro 17 – maxi rata euro 220 (All.1) (All.2). che In data 22/07/2019 veniva aperta segnalazione tecnica gestita e chiusa in data 03/08/2019 (All.3) a seguito della quale la convenuta provvedeva secondo carta servizi con un accredito di €45,00 così come confermato dallo stesso istante. Ad agosto 2019 perveniva richiesta disattivazione della prepagata in parola non veniva accolta in quanto non conforme. La convenuta quindi provvedeva regolarmente ad informare l'istante (All.4). In data 18/11/2019 l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo”.*

*Nel merito l'operatore, con riferimento “ai lamentati “problemi di copertura” [ha evidenziato] che le pretese attoree sono da ritenersi del tutto infondate in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile. Costituisce fatto notorio la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Detto principio è stato ormai ampiamente sancito dall'Autorità (ex plurimis Delibera 65/16/CIR, Delibera 163/16/CIR con la quale viene espressamente chiarito che in capo ai gestori “non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi”) e dai Co.Re.Com (ex multis, Delibera Corecom Calabria 77/2012, Determinazione Corecom Co.Re.Com Abruzzo 5/2018, Delibera Co.Re.Com Puglia 20/2018, Determina Corecom Calabria 253/18, Determina Corecom Calabria 258/2018, Determina Corecom Calabria 06/2019 e innumerevoli altre) Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale (All.5). Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura sul territorio nazionale”.*

*Con riferimento al disservizio lamentato, voglia l'adita Autorità considerare che le richieste mosse dall'istante risultano generiche, limitate ad informazioni sommarie, inoltre, la segnalazione di assistenza pervenuta in data 22/07/2019 veniva correttamente gestita e chiusa. Si precisa inoltre che l'utenza ha sempre generato traffico telefonico come da dettaglio depositato in conformità del d.lgs. 1 giugno 2003 n 196 (All.6) Si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. Con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente:" (Delibera 70/12/CIR)". In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione ed il creditore istante allegghi tale inesattezza, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. Alcuna prova è stata, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. La Delibera AGCom n. 3/11/CIR, proprio in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non 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". (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La convenuta intende sottolineare altresì i tempi stabiliti dalla carta servizi: la Carta Servizi WIND (All.6), in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "..... WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ...". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, 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. Ad abundantiam, si richiama l'art.2 comma 3 della Delibera 347/18/CONS "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3."*

In ultimo ha ribadito la richiesta di rigetto di *"tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto"*.

### **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*, si rileva che la domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere *"la disdetta del contratto telefonico"*, in un'ottica di *favor utentis*, verrà esaminata alla luce della documentazione in atti, ovvero in relazione alla lettera di disdetta datata 2 agosto 2019 depositata dall'utente e, dunque, alla lamentata ritardata lavorazione di tale recesso contrattuale riferito alle due utenze fisse oggetto di contestazione.

Nel merito

La domanda *sub i)* per la parte relativa all'interruzione del servizio di telefonia mobile nella zona di residenza non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

L'istante lamenta il malfunzionamento dovuto alla assenza di copertura di rete, laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni località. Inoltre l'operatore evidenzia che *"[i]n data 22/07/2019 veniva aperta segnalazione tecnica gestita e chiusa in data 03/08/2019 (All.3) a seguito della quale la convenuta provvedeva secondo carta servizi con un accredito di €45,00 così come confermato dallo stesso istante"*.

Pertanto, nel caso di specie, l'operatore ha tenuto un contegno operoso corrispondendo un ristoro relativo al periodo interessato dal disservizio, con ciò determinando il venir meno della *res controversa* alla luce del fatto che l'utente effettuava oltretutto la disdetta in data 2 agosto 2019.

*Ad abuntantiam* deve richiamarsi, nel caso di specie, l'orientamento dell'Autorità secondo cui, in caso di contestazione circa il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile non spetta all'utente alcun indennizzo, ma è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR).

Al riguardo, infatti, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

A fronte di tali considerazioni, la doglianza dell'istante non è fondata e pertanto non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante.

Viceversa, la domanda *sub i)* per la parte inerente alla mancata lavorazione del recesso contrattuale può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie, in ragione del persistente malfunzionamento delle utenze mobili associate al contratto, parte istante, in data 2 agosto 2019, inviava una PEC al servizioclienti155@pec.windtre.it con la quale "*chiede[va] la disdetta senza penali del contratto per la linea xxx attivata il 20/09/2019 e che [avrebbe dovuto] scadere il 02/08/2020*".

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. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni di Contratto secondo le quali, "*[i]l Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni*".

Nel caso di specie, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 1° settembre 2019, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta sopracitata. L'operatore Wind Tre in merito alla mancata/ritardata gestione della comunicazione di recesso dell'istante che risulta allegata in atti si è limitato a dedurre genericamente la non conformità della richiesta inoltrata dall'utente.

Pertanto è evidente che Wind Tre non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente

e dettagliatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali impedimenti, dimostrando il compimento di tutte le attività poste a proprio carico.

Inoltre, con riferimento ai costi eventuali di recesso si richiama l'orientamento dell'Autorità secondo cui, in caso di contestazione circa il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile non spetta all'utente alcun indennizzo, ma è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR).

Per quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub i*), l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente alla data di efficacia del recesso, 1° settembre 2019, inclusi eventuali costi di recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto dei costi dovuti ad eventuali apparati, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore medesimo della connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i*) d'indennizzo riferita alla ritardata/mancata lavorazione del recesso. Infatti, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, non può darsi luogo, attesa la diversità delle due fattispecie, all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli disagi indennizzabili (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria (*ex multis* Delibera Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 104/14/CIR e n.18/16/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati successivamente alla data di efficacia del recesso, 1° settembre 2019, inclusi eventuali costi di recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto dei costi dovuti ad



eventuali apparati, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore medesimo della connessa pratica di recupero del credito.

3. La predetta Società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 30 maggio 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

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