

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-WIND TRE (VERY MOBILE)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

**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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTO** l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale 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 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 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** l’istanza dell’utente XXX, del 28/01/2026 acquisita con protocollo n. 0029074 del 29/01/2026;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 329 496xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità Wind Tre, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“nel giugno 2023 (...) disdettava il contratto relativo alla linea 329 496xxxx (con connesso dispositivo "Cubo"), ma continuava a ricevere addebiti di euro 16,99 mensili sul proprio conto corrente per complessi euro 356,79”.*
- *In data 20 maggio 2025 tramite il legale di fiducia, inoltrava PEC all’operatore nella quale rappresentava quanto segue: “in riferimento al dispositivo "cubo" associato alla linea 329-496xxxx, cod. contratto 149861486xxxx, nel giugno 2023 veniva inviata comunicazione di disdetta, regolarmente ricevuta, in quanto veniva sostituito con altro dispositivo. Ciò nonostante, dal luglio 2023 all'Aprile 2025, la Vostra compagnia ha continuato a prelevare euro 16,99 mensili per il dispositivo non più in uso, per un importo complessivo di euro 356,79 che dovrà essere rimborsato. Si chiede, quindi, la cessazione del contratto n. 149861486xxxx associato alla linea 329-496xxxx, con annullamento di tutte le fatture di prossima emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto e rimborso della somma ingiustamente pagata di euro 356,79”.*

In data 23 gennaio 2026 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”;*
- ii) *“rimborso indebito pagato”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

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

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- *che la quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti ha “la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi” esclusa dalle competenze del Corecom, nonché l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni prive di supporto documentale.*

- *l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “storno insoluto [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità.*

Nel merito, l'operatore, ha dedotto che:

- *“In data 29/05/2020 tramite rivenditore autorizzato veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 149861486xxxx (All. 1- 2) per richiedere l'attivazione sulla SIM prepagata n. 329496xxxx del piano telefonico “Basic” associato all'offerta commerciale “Cube Large Easy Pay” al costo mensile di euro 16,99 e l'acquisto con la formula della vendita a rate del router modello ZTE WebCube. 4G+ White.*
- *Il contratto si attivava nei termini.*
- *“Nel mese di giugno 2023 non perveniva alla scrivente convenuta alcuna richiesta di disattivazione della linea oggetto di contestazione, asseritamente formulata dalla sig.ra XXX”.*
- *“Solo in data 20/05/2025, dunque a distanza di due anni dalla presunta richiesta del 2023, il gestore riceveva una PEC inviata dall'avv. xxx, nell'interesse della sig.ra XXX, con la quale veniva domandata la cessazione del contratto relativo alla linea 329496xxxx, l'annullamento delle fatture di prossima emissione e il rimborso della somma ritenuta indebitamente corrisposta, pari a euro 356,79”.*
- *“Nel periodo intercorrente dal 2023 al 2025 l'utente non ha mai provveduto a contestare le fatture – o, più precisamente, le relative disposizioni contabili inerenti alla linea oggetto di doglianza, trattandosi di una SIM mobile – nei termini previsti dalla normativa e dalle condizioni contrattuali applicabili. v Nel caso di specie, ci troviamo dinanzi ad un utente che solo dopo 2 anni la presunta disdetta contrattuale, si rende conto delle disposizioni contabili che aveva regolarmente ricevuto in pagamento e anche sempre saldato. Addirittura, in data 10/06/2025 a seguito di contatto telefonico dal reparto preposto del credito dove, dal mese di aprile 2025 si registrava sui sistemi del gestore un downgrade della modalità di pagamento e di conseguenza un mancato pagamento di alcune disposizioni contabili più e più volte sollecitate, come dimostrato dal print di sistema della convenuta di seguito riportato, la stessa signora XXX, dichiarava di impegnarsi a effettuare il pagamento entro 3 giorni, riconoscendo così l'esistenza del debito e la correttezza delle pretese creditorie avanzate (...). È del tutto evidente quindi, come l'utente non ha posto in essere neanche una condotta tale da limitare la durata del legittimo addebito per la numerazione oggetto di doglianza”.*
- *“In conformità alle Condizioni Generali di Contratto, il gestore evidenzia che la fatturazione relativa all'utenza oggetto di doglianza è cessata esattamente al termine dei trenta giorni decorrenti dalla richiesta volontaria di disattivazione della SIM, inoltrata dalla parte istante mediante PEC del 20/05/2025 Ne consegue che il comportamento del Gestore Wind Tre risulta pienamente concludente e coerente con la richiesta dell'utente, avendo il Gestore provveduto a bloccare la fatturazione nei termini previsti e a dare correttamente seguito alla cessazione dell'utenza. Pertanto, la scrivente difesa ribadisce di aver dato pieno riscontro alla PEC del 20/05/2025 mediante facta concludentia, adempiendo integralmente agli obblighi previsti”.*

L'operatore ha poi concluso *“in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

### **3. La replica dell'istante e la contro replica dell'operatore.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che

- *“essendo dimostrato che l'istante ebbe a disdettare il contratto già in data 17.06.2023 (come da ricevuta della raccomandata che si produce), tutto l'insoluto successivo a quella data andrà stornato così come andrà rimborsato tutto quanto indebitamente pagato in quel periodo. Andrà inoltre indennizzato nella misura massima prevista la mancata risposta al reclamo PEC del 20.05.2025 che si produce con ricevuta di avvenuta consegna”.*

L'operatore ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una contro replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando quanto segue:

- *“con riferimento all'asserita richiesta di cessazione contrattuale che l'istante dichiara di aver inoltrato in data 17/06/2023, si evidenzia che la mera produzione della ricevuta di spedizione della raccomandata – la quale, peraltro, avrebbe dovuto essere allegata contestualmente all'istanza di definizione in conformità al Regolamento di Procedura – non consente in alcun modo di comprovare il contenuto dell'invio. La documentazione depositata risulta, pertanto, priva dei requisiti minimi di specificità e determinatezza necessari per individuare l'oggetto della pretesa richiesta di cessazione”.*
- *“Si ribadisce, infatti, che solo con la PEC del 20/05/2025 l'utente ha formulato una richiesta completa e idonea di cessazione del rapporto contrattuale. A tale comunicazione il gestore ha dato puntuale seguito, procedendo alla chiusura nei tempi tecnici previsti. Conseguentemente, la fatturazione emessa sino all'ultima disposizione contabile del 15/06/2025 deve ritenersi pienamente conforme alla normativa di settore e alle condizioni contrattuali vigenti”.*
- *“Si osserva inoltre che, ai sensi delle condizioni generali di contratto, eventuali contestazioni relative agli importi addebitati devono essere presentate per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura o, nel caso di specie, dalla data delle disposizioni contabili. L'istante ha invece provveduto a formulare rilievi solo dopo oltre due anni, né risulta abbia adottato alcuna iniziativa idonea a limitare la durata del legittimo addebito”.*
- *“Alla luce di quanto sopra esposto, non emergono profili di responsabilità in capo a Wind Tre, la quale ha applicato correttamente gli addebiti dovuti fino alla data di cessazione regolarmente richiesta e ha fornito adeguata prova documentale a sostegno delle proprie argomentazioni, ribadendo altresì di aver dato pieno riscontro alla PEC del 20/05/2025 mediante facta concludentia, adempiendo integralmente agli obblighi procedurali e sostanziali previsti dal Regolamento”.*

#### **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 via preliminare:

- si respinge l'eccezione dell'operatore relativamente alla quantificazione degli indennizzi e/o rimborsi chiesta dell'istante in quanto di mera forma;
- con riferimento all'eccezione dell'operatore relativa alla domanda *sub i)* di *“storno dell'insoluto”*, si rammenta che è orientamento ormai conforme dell'Autorità che nonostante la generica formulazione della richiesta, questa, in ottica di *favor utentis*, sarà valutata in relazione al significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, dovrà essere considerata ed interpretata alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall'istante, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

L'istante lamenta di avere continuato a ricevere addebiti per l'utenza n. 329496xxxx e il connesso dispositivo "Cubo" nonostante la disdetta del giugno 2023.

Di contro, l'operatore eccepisce di avere ricevuto *“solo”* in data 20 maggio 2025 tramite il legale di fiducia, la richiesta di cessazione del contratto relativo alla linea 329496xxxx e di avervi dato seguito nel *“termine dei trenta giorni decorrenti dalla richiesta volontaria di disattivazione della SIM”*.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Dalla documentazione agli atti non è possibile individuare il contenuto della raccomandata inviata dall'istante all'operatore in data 17 giugno 2023 non essendo stato prodotto alcuna comunicazione inerente al suo contenuto.

A fronte della eccezione dell'operatore (*“nel mese di giugno 2023 non perveniva alla scrivente convenuta alcuna richiesta di disattivazione della linea oggetto di contestazione, asseritamente formulata dalla sig.ra XXX”*), l'istante avrebbe dovuto allegare la richiesta di cessazione del contratto.

Inoltre, agli atti, non risulta allegata alcuna fattura, circostanza che non consente di effettuare valutazioni al riguardo.

Sul punto si richiama l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”* che, nel caso di specie, non risulta assolto.

Pertanto, le domande *sub i)* e *sub ii)* sono rigettate.

#### Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 25 maggio 2025, laddove l'operatore eccepisce *“di aver dato pieno riscontro alla PEC del 20/05/2025 mediante facta concludentia, adempiendo integralmente agli obblighi previsti”*.

La doglianza è fondata infatti il reclamo dell'istante oltre a chiedere la cessazione del contratto recava anche la richiesta di *“rimborso della somma ingiustamente pagata di euro 356,79”*.

Sul punto, l'operatore non ha fornito prova di riscontro.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 25 giugno 2025, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'allegato B, comma 7 della Delibera Agcom 436/22/CONS per la risposta al reclamo 20 maggio 2025, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 gennaio 2026.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 per 213 giorni di mancato riscontro al reclamo.

**DETERMINA**

WIND TRE (VERY MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 28/01/2026, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

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