

DETERMINA 19 Fascicolo n. GU14/756195/2025

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. 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 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 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 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135638 del 30/05/2025;

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. 0573178xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito 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:

- *“inviava disdetta in data 03.06.2024 ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate”.*

- In data 3 settembre 2024, tramite il legale di fiducia, inviava PEC all’operatore precisando di avere dato disdetta, in data 3 giugno 2024, con contestuale richiesta di perdita della numerazione 05731178xxxx e contestava *“la fattura di Agosto 2024 di Euro 28,98 assolutamente non dovuta”.*

In data 23 maggio 2025 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, quantificando la sua richiesta in euro 350,00 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:

- *“l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato.”*

- Quindi, l’operatore ha dedotto che *“in data 28/01/2021 veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 151864082xxxx (All. 1) per richiedere in accesso Fibra FTTC Vula l’attivazione su una nuova linea telefonica n. 0573178xxxx (i0230xxxx) dell’offerta commerciale “Internet 200” compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 2)”.*

- *“In data 10/06/2024 perveniva una raccomandata in cui la parte istante richiedeva la cessazione della linea oggetto di doglianza. Dalle puntuali verifiche effettuate, accertata la non conformità della richiesta, in quanto priva di firma e della scelta relativa alla rateizzazione del modem, la convenuta provvedeva in data 13/06/2024 a contattare telefonicamente la signora XXX dove, alla richiesta di registrare un consenso vocale ad integrazione della documentazione mancante al fine di poter proseguire ad evadere la richiesta di cessazione dell’utenza, la stessa si rifiutava di voler procedere.”*
- *“Veniva altresì inviata all’indirizzo xxx@gmail.com una e-mail circa la mancata possibilità di dar seguito alla richiesta di disdetta del 10/06/2024, relativa al numero 0573178xxxx, come di seguito riportato (...)*
- *“Mai nessun’altra contestazione o richiesta conforme e completa veniva reiterata alla convenuta circa la disattivazione della linea oggetto di doglianza, neanche quando in data 04/09/2024 a seguito di una nuova richiesta di disdetta, purtroppo, anch’essa non conforme in quanto mancante del modulo di recesso o della richiesta firmata e il documento d’identità, documenti necessari ai fini della lavorazione, la convenuta, nonostante avesse più volte provato a contattare telefonicamente la signora XXX, senza alcun esito, provvedeva ad inviare nuova e-mail riportante la situazione, come di seguito riportato: (...)”.*
- *“Orbene, alla luce di quanto sin qui emerso, il servizio rimaneva attivo e continuava a generare i relativi costi contrattuali sottoscritti”.*
- *“Venendo a quanto quivi lamentato da parte istante, la convenuta precisa come 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 essi previste”.*
- *“In data 10/10/2024 a seguito della non regolarità della posizione amministrativa veniva notificata alla signora XXX la “raccomandata elettronica n. 2410101446xxxx” di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale. In data 03/12/2024 la linea oggetto di doglianza veniva dapprima sospesa per poi cessare in data 02/01/2025, nel pieno rispetto di quanto riportato nelle Condizioni Generali di contratto”.*

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

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

- *la mancata risposta “al reclamo PEC del 03.09.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere Agcom per la mancata risposta al reclamo”.*
- *“Inoltre, essendo pacifica la circostanza che l’Operatore ha ricevuto raccomandata di disdetta del contratto in data 10.06.2024, di fronte alla contestazione di mancanza di firma sul modulo di disdetta, si produce copia dello stesso dal quale si evince la sottoscrizione dello stesso in data 03.06.2024. Pertanto, l’Operatore avrebbe dovuto procedere con la disdetta e non inviare assolutamente all’istante altre fatture, che andranno a questo punto integralmente stornate”.*

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

con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto al richiesta di “*storno insoluto*”, si osserva che, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, dovrà essere valutata 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*. Quindi, la presente disamina avrà ad oggetto la prosecuzione della fatturazione dopo la disdetta.

Nel merito.

Sulla fatturazione.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione relativa all’utenza n. 0573178xxxx nonostante la disdetta inviata all’operatore in data 3 giugno 2024.

Di contro, Wind Tre eccepisce che “*in data 10/06/2024 perveniva una raccomandata in cui la parte istante richiedeva la cessazione della linea oggetto di doglianza*” ma che “*accertata la non conformità della richiesta, in quanto priva di firma e della scelta relativa alla rateizzazione del modem*”, provvedeva a contattare l’istante sia telefonicamente che con comunicazione e-mail del 13 giugno 2024. Stante l’infruttuosità di detti contatti, in data 2 gennaio 2025, dopo comunicazioni di preavviso di sospensione e di risoluzione contrattuale, cessava l’utenza per morosità.

La doglianza merita accoglimento nei termini che seguono.

Innanzitutto, va richiamato che, ex 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’art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che “*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell’operatore, con la conseguenza 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 summenzionata normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, agli atti risulta che la raccomandata di disdetta ricevuta dall’operatore in data 10 giugno 2024 sia firmata dall’istante con allegato il valido documento d’identità.

Per contro l’operatore non ha fornito prova dei contatti telefonici con l’utente, né d’altro canto

può ritenersi conosciuta dall'istante medesimo la e-mail effettuata dall'operatore in data 13 giugno 2024 (relativa alla comunicazione della mancata lavorazione della disdetta perché la richiesta ricevuta non conteneva la firma dell'utente e la scelta di rateizzazione del modem) attesa la mancata prova di avvenuta ricezione di detta missiva.

Ciò posto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)* si ritiene che debbano essere stornati (o restituiti in caso di avvenuto pagamento) i canoni relativi all'utenza *de qua* dall'11 luglio 2024, ovvero decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta (10 giugno 2024 come dichiarato dall'operatore) fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo formulato tramite il legale di fiducia con comunicazione a mezzo PEC ricevuta dall'operatore in data 3 settembre 2024.

Agli atti non risultano risposte a suddetto reclamo.

Al riguardo, viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 3 settembre 2024, il *dies a quo* nel 19 ottobre 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 maggio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima pari ad euro 300,00.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/05/2025, è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la posizione amministrativa – contabile dell'istante, 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) dei canoni relativi all'utenza n. 0573178xxxx dall'11 luglio 2024 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

- Wind Tre 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.)