

DETERMINA 29 Fascicolo n. GU14/758934/2025

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. 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 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 della società XXX, del 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0148236 del 13/06/2025;

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 *business* di cui al Codice cliente n. P113437xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito Wind Tre lamenta l’addebito di fatture non dovute.

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

- *“agli inizi del 2024 l’istante richiedeva telefonicamente l’attivazione nuova linea ma visto il silenzio dell’Operatore, si recava presso un punto vendita dove riceveva rassicurazioni che la richiesta era decaduta, invece iniziava a ricevere fatture”*.

In data 9 giugno 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 600,00, ha chiesto:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“rimborso indebito pagato per euro 88,40”*,
- iii) *“indennizzo per mancata attivazione linea”*;
- iv) *“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, in via preliminare ha precisato che:

- *“in data 23/01/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre venivano sottoscritte:*

- la Proposta di Contratto n. 161556436xxxx (All. 1 -2 -3) per richiedere l’attivazione in Number Portability del numero telefonico 0583152xxxx dell’offerta commerciale “Super Internet Professional 5G” con antenna e modem in vendita abbinata ed una seconda linea professional aggiuntiva (n. 058308xxxx). Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che, come vedremo più avanti, per volontà del cliente, non si completerà mai sui sistemi del gestore”.

- la Proposta di Contratto n. 161552620xxxx (All. 4) per richiedere l’attivazione in Mobile Number Portability del n. 388989xxxx associato piano telefonico “Professional Full Plus” con opzione e servizi inclusi che si attivava correttamente nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

- “In data 29/01/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre venivano sottoscritte: - la Proposta di Contratto n. 161604878xxxx (All. 5 - 6) per richiedere l’attivazione in Mobile Number Portability del n. 389106xxxx associato piano telefonico “Professional Full Plus” con opzione e servizi inclusi che si attivava correttamente nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”
- “la Proposta di Contratto n. 161604421xxxx (All. 7 - 8) per richiedere l’attivazione della sim mobile avente n. 329218xxxx associato piano telefonico “Professional Special” con opzione e servizi inclusi che si attivava correttamente nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

- L’operatore, “in rito” ha eccepito “l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie” precisando, al riguardo, “l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta”.

- “È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere “iuxta alligata et probata”, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

- L’operatore ha poi dedotto che “nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l’Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: “Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...].”

Nel merito, l’operatore, con riferimento alla contestazione dell’istante relativa alla richiesta telefonica dell’ “attivazione nuova linea ma visto il silenzio dell’Operatore, si recava presso un punto vendita dove riceveva rassicurazioni che la richiesta era decaduta, invece iniziava a ricevere fatture (...)” ha dedotto che “rispetto alle sottoscrizioni contrattuali (esattamente n. 4), solamente la linea n. 0583152xxxx, non si perfezionava sui sistemi Wind Tre”.

- “In data 23/01/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre, come ut sopra specificato, risaliva sui sistemi del gestore l’ordine di attivazione relativo alla proposta contrattuale n. 161556436xxxx, il quale, in data 20/02/2024, ancora nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 9), andava in KO per volontà del cliente con motivazione: “Rinuncia per ripensamento/recesso”, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore e dalle schermate OLQ di sistema (On Line Queries): (...)”.

- “Nessuna attivazione, pertanto, relativamente al contratto della linea fissa si perfezionava e di conseguenza nessuna fatturazione veniva emessa a riguardo”.

- “Diversamente e, come ut sopra dimostrato, le SIM mobili sottoscritte con regolare contratto, venivano attivate sui sistemi del gestore e, in base all’offerta commerciale nonché alle Condizioni Generali di Contratto regolarmente accettate e sottoscritte dalla società istante e ovviamente

comportavano l'emissione della relativa fatturazione ad esse associata. Alla luce di quanto emerso infatti, la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stata la stessa società istante, in sede di sottoscrizione dei contratti ad accettare tutte le Condizioni Generali in essi previste, ivi compresa l'attivazione di tutte le SIM stesse come dimostrato dai print di sistema della convenuta sopra riportati, condizione sine qua non senza la quale non sarebbe stato possibile richiedere la cessazione e la migrazione delle stesse successivamente”.

- “*In data 24/04/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre notifica di cessazione della SIM n. 389106xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dalla schermata MOG di sistema: (...). In data 19/10/2024, conformemente alle condizioni contrattuali, sui sistemi del gestore veniva cessata la SIM n. 329218xxxx per volontà richiesta della società istante. Mai nessuna richiesta di disdetta o migrazione giungeva al gestore relativamente alla SIM n. 388989xxxx che, continuava a rimanere attiva sui sistemi del gestore e, regolarmente utilizzata come dimostrato dal dettaglio del traffico extrapolato dai propri sistemi in ottemperanza e nel rispetto del Codice della Privacy (All. 9)”.*

- “È del tutto evidente, pertanto, per quanto sin qui rappresentato, che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta per i fatti sin qui occorsi:

- sia in merito all’indennizzo per mancata attivazione linea perché nessuna linea fissa si attivava sui sistemi del gestore per volontà della parte istante come sopra meglio specificato e, come tale, nessun indennizzo è previsto secondo quanto stabilito dall’art. 4 del Regolamento di Procedura. Appare utile richiamare a riguardo la Determina n. GU14/63**71/23 del Corecom Campania: “La mancata attivazione del servizio è da imputare a circostanze non imputabili all’operatore e quindi alcun indennizzo è ipotizzabile a carico dello stesso”;

- sia in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell’art. 12 del Regolamento di Procedura precisando che la parte istante o il suo delegato, né nell’istanza di Conciliazione né nel presente procedimento GU14, ha allegato alcunché rispetto a tale punto. Pertanto, la richiesta è totalmente destituita di fondamento in quanto nessun reclamo scritto risultava mai pervenuto alla convenuta se non in data 27/04/2025 con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del procedimento n. UG/749038/2025 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza in data 09/06/2025”.

- “Appare utile richiamare a riguardo l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, comma 4: “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”; sia in merito alla richiesta di storno insoluto, rimborso indebito pagato. Wind Tre rigetta qualsiasi richiesta dell’istante e richiamando la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria proprio in merito al mancato accoglimento della richiesta di storno dell’insoluto precisa come la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate”.

- L’operatore ha 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 che:

- “*l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 03.10.2024 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo.*

- “*Nel merito, le fatture prodotte dall’Operatore in memoria riguardano tutte il codice cliente P113437xxxx (centro di fatturazione P113437xxxx) che nessuno ha mai contestato. Oggetto della*

presente procedura sono invece tutte le fatture avente codice cliente n. 61841xxxx (centro di fatturazione 61841xxxx), come quella che si produce e delle quali l'Operatore non ha provato alcun rapporto contrattuale in essere. Tali fatture sono pertanto non legittime e integralmente da rimborsare se pagate erroneamente e da stornare se insolute”.

4. La contro replica dell'operatore.

L'operatore, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, ha contro replicato all'istante deducendo che:

- “è l'istante che ha presentato “un procedimento di definizione nonché in primis un procedimento di conciliazione UG con riferimento al solo codice cliente n. P113437xxxx. L'operatore pertanto ha ricostruito i fatti contestati in riferimento al suddetto codice cliente. Solamente con la memoria di replica del 01/09/2025 si rappresenta che oggetto della presente procedura sono invece tutte le fatture avente codice cliente n. 61841xxxx e di cui se ne produce una copia”.

- “Wind Tre solleva l'improcedibilità delle richieste avanzate in quanto in riferimento al codice cliente n. 61841xxxx non è stato ottemperato il relativo e propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione e per il cui codice fanno riferimento evidentemente e probabilmente altre utenze”.

- “Allo stesso modo si rigetta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/10/2024 depositata non come stabilito dal Regolamento di Procedura ovvero in fase di avvio del procedimento ma, purtroppo solo in fase di replica e, ad ogni modo facente riferimento sempre al codice cliente n. 61841xxxx per il quale, si ribadisce, non è stato ottemperato il relativo e propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione”.

5. 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,

- con riferimento a quanto dedotto dall'istante in sede di replica ovvero che “oggetto della presente procedura sono invece tutte le fatture avente codice cliente n. 61841xxxx (centro di fatturazione 61841xxxx),” si accoglie l'eccezione di improcedibilità svolta dall'operatore per il quale “in riferimento al codice cliente n. 61841xxxx non è stato ottemperato il relativo e propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione e per il cui codice fanno riferimento evidentemente e probabilmente altre utenze”.

Ciò posto la presente disamina avrà ad oggetto quanto riportato dall'istante nel formulario GU14/758934/2025 e nel correlato UG/749038/2025 ovvero il “Servizio di Telefonia fissa” di cui al “Codice cliente o numero contratto: P113437xxxx”.

- Sempre in via preliminare si evidenzia che la domanda *sub i)* volta ad ottenere lo “storno insoluto”, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall'istante nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sull'utenza fissa.

L'istante lamenta di avere ricevuto fatture relative ad una nuova utenza non attivata in ordine alla quale, recatosi “presso un punto vendita (...) riceveva rassicurazioni che la richiesta era decaduta, invece iniziava a ricevere fatture”.

Di contro, l'operatore ha eccepito di non avere fatturato detta utenza attesa la volontà dell'istante di “*Rinuncia per ripensamento/recesso*” alla medesima.

La dogianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione agli atti prodotta dall'operatore e relativa al codice cliente P113437xxxx non risulta alcuna fatturazione relativa ad un'utenza fissa. Le fatture indicate alla memoria attengono unicamente ad utenze mobili.

D'altro canto l'istante non ha depositato documentazione a supporto della asserita indebita fatturazione, né ha fornito ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive nell'ambito del contraddittorio, dichiarando invece in replica che “*le fatture prodotte dall'Operatore in memoria riguardano tutte il codice cliente P113437xxxx (centro di fatturazione P113437xxxx) che nessuno ha mai contestato*”.

Sul punto si rileva altresì che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Ne deriva che, atteso quanto dedotto dalle parti, le doglianze dell'istante non possono essere accolte sul punto e le domande *sub i) sub ii) e sub iii)* devono essere respinte.

Sul reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo effettuato tramite il legale di fiducia con PEC del 3 ottobre 2024 prodotto in replica con ricevuta di avvenuta consegna.

Sul punto, l'operatore ha eccepito che detto reclamo si riferisce “*al codice cliente n. 61841xxxx per il quale, si ribadisce, non è stato ottemperato il relativo e propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione*”.

La dogianza è fondata per i motivi di seguito esposti.

Dall'esame del reclamo agli atti emerge che l'istante da un lato contestava circostanze afferenti al codice cliente n. 61841xxxx non oggetto del presente procedimento, ma d'altra parte riferiva in merito alla mancata attivazione dell'utenza relativa al codice cliente n. P113437xxxx.

Per la parte che qui interessa, infatti, nel citato reclamo, l'istante contesta la fatturazione inherente la “*linea antecedentemente richiesta telefonicamente ma che doveva essere annullata*” che attiene a questo procedimento.

Agli atti non risultano risposte dell'operatore.

Dunque, atteso che 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*”.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 17 novembre 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 3 ottobre 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 9 giugno 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2025, 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 (trecento/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.)