

DETERMINA 32 Fascicolo n. GU14/757977/2025

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 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 10/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143392 del 10/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante lamenta nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, il prosieguo della fatturazione sull'utenza privata n. 0583 08xxxx dopo la richiesta di cessazione, nonché l'omessa risposta al reclamo.

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

- *“nonostante la linea non sia più attiva da mesi, l'istante continua a ricevere fatture”.*

In data 9 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al Corecom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“cessazione contratto”;*
- ii) *“storno insoluto”;*
- iii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*
- iv) *indennizzo “per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

In data 26 luglio 2025 la società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, di documenti allegati, nonché di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali. In merito all'utenza interessata dalla controversia, l'operatore ha precisato, preliminarmente, che:

- *“In data 18/11/2023 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 160974857xxxx (All. 1) per l'attivazione su una nuova linea telefonica (n. 058308xxxx) dell'offerta commerciale “Super Internet Casa 5G” compreso l'acquisto del modem e antenna 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), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*

La società Wind Tre, in rito, ha eccepito preliminarmente *“l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione, ai sensi dell'art. 6, comma 4, Allegato A della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii.in, nonché dell'art. 2909 c.c. – NE BIS IN IDEM, limitatamente alla contestazione relativa “nonostante la linea non sia più attiva da mesi (...)” e alle richieste qui formulate e ripetute “(...) cessazione contratto, storno insoluto (...)”.*

Al riguardo ha *“specificato[to] come la linea n. 058308xxxx oggetto di questo procedimento sia stata già oggetto di altra istanza di Definizione avente protocollo n. GU14/691704/2024 per la quale l'Illustrissimo Corecom adito si è già pronunciato con la DETERMINA n. 41 del 11/11/2024”.*

Wind Tre ha “*eccepi[to], ora come allora, l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato*”.

Sul punto ha argomentato come segue:

- “*nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva 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*”.
- “*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*”. A supporto della propria posizione ha “*richiama[to] la Delibera n. 128/2022/CRL/UD (...) anche la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22*”.
- “*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*.”
- “*Per tutto quanto sopra, [ha] domanda[to] il rigetto della richiesta*”.

Inoltre:

- “*Wind Tre [ha] eccepi[to] l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura dell’intero contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]”*. 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 in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un *facere* nei confronti dell’Operatore. [Ha ritenuto] utile richiamare a riguardo le Delibere di Rigetto del Corecom [Toscana], n. 50/2025, n. 25 e n. 26/2025”.
- “*Wind Tre, pertanto, [ha] insistito [to] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate*”.

“*Nel merito*” l’operatore ha preliminarmente “*specifica[to] 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 [e] richiama[to], a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR*”.

Sulla “*contestazione mossa da parte istante “(...) nonostante la linea non sia più attiva da mesi, l’istante continua a ricevere fatture (...)”* codesto operatore intende richiamare l’attenzione su alcuni aspetti già riportati con i propri scritti difensivi in riferimento al Procedimento n. GU14/691704/2024 del 13/07/2024:

- *in data 23/12/2023 perveniva alla convenuta una PEC con la quale la parte istante chiedeva la disattivazione contrattuale senza pagare alcun costo di recesso. La richiesta veniva considerata non evadibile, in quanto non vi erano i presupposti per una gestione senza costi. Veniva pertanto fornito riscontro scritto in data 13/02/2024;*
- *parte istante non reiterava la richiesta di cessazione a dimostrazione di uno scarso interesse dell'utente circa la volontà di disdire la linea oggetto di doglianza. A dimostrazione della propria buona fede e nei fatti di cui è causa, la scrivente specificava in propria difesa che, non solo la signora XXX non inviava ulteriore richiesta di recesso ma, anzi, continuava ad utilizzare regolarmente il servizio come dimostrato dal dettaglio del traffico estrapolato dai propri sistemi in ottemperanza e nel rispetto del Codice della Privacy.*
- *in fase di udienza di Conciliazione protocollo n. UG/683831/2024 del 08/07/2024, il Gestore, sebbene il servizio offerto veniva utilizzato come dimostrato dal dettaglio del traffico depositato all'epoca dei fatti, per mero spirito conciliativo proponeva la disattivazione della linea oggetto di doglianza in esenzione spese (ribadendo come la stessa linea risultava ancora attiva sui sistemi wind Tre), nonché lo storno della fatturazione emessa ma, la parte istante rifiutava qualsivoglia proposta e, anzi, preferiva coltivare la procedura di Definizione protocollo n. GUI4/691704/2024 del 13/07/2024, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito”.*
- *Ha ritenuto “risulta importantissimo richiamare proprio la decisione del Corecom adito con la DETERMINA n. 41 del 11/11/2024 dove: “[...] la richiesta dell'istante sub i) non può essere accolta. Se per “chiusura linea” deve intendersi la cessazione del contratto, trattasi di atto dispositivo delle parti che rientra nella libera gestione dell'attività negoziale e, in quanto tale, è rimesso esclusivamente all'attività della parte che invierà disdetta/recesso nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Contrattuali cui ha aderito all'atto della sottoscrizione del contratto. La domanda di storno sub ii) di storno/rimborso della fatturazione non può essere accolta sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso, in quanto la domanda in questione è collegata alla diffida ad adempiere rivolta all'operatore convenuto il quale, da parte sua, ha eccepito nei propri scritti difensivi di non aver ricevuto una richiesta completa di recesso da parte dell'utente. Sul punto si rileva, altresì, che l'istante non ha dato seguito alla richiesta d'integrazione della documentazione, allegando la procura del legale di fiducia quale elemento indispensabile per la lavorazione di una domanda di recesso [...]”.*
- *“In data 07/05/2025, ben 6 mesi dopo la Decisione del Corecom Toscana di cui sopra, perveniva alla scrivente società una PEC da parte dell'avvocato xxx per conto della signora XXX per significare come il gestore, in riferimento alla linea oggetto di doglianza n. 058308xxxx, continuava ad emettere fatture nonostante la linea non fosse più attiva e chiedeva la cessazione contrattuale in esenzione spese con l'annullamento di tutte le fatture”.*
- *“Ancora una volta il gestore rilevava come, la richiesta non poteva essere evadibile in quanto risultava priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante. In data 09/05/2025 la convenuta forniva puntuale riscontro, come di seguito riportato: (...)”*
- *“Nessuna ulteriore richiesta di disdetta giungeva al gestore e, nonostante il procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom adito n. UG/752552/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 09/06/2025, (OMISSIS)”.*
- *“Alla luce di quanto sin qui emerso non si comprende pertanto come oggi parte istante possa dolersi della fatturazione subita, richiedendo in questa sede e ancor prima con la presentazione presso codesto spett.le Corecom del Procedimento n. UG/752552/2025 di una*

serie di storni e indennizzi. Preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante”.

- *“In assenza di una richiesta di recesso contrattuale conforme alle Condizioni Contrattuali sottoscritte e più volte invocata alla parte istante anche mediante apposita sottoscrizione della sua volontà nei verbali delle udienze relative ai procedimenti adottati, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l’utente avrebbe maggiore interesse a non effettuare la richiesta per percepire maggiori indennizzi”.*
- *“la stessa pronuncia del Corecom Toscana con la DETERMINA 41 del 11/11/2024, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, risulta sufficiente a regolamentare la controversia, anche in virtù degli accadimenti dei fatti occorsi dopo tale pronuncia che, non hanno cambiato il quadro della situazione. (OMISSIS)*
- *“Alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta”.*
- *“Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*
- *“Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento”.*

L’operatore ha proseguito evidenziando che parte *“istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 180,79 dato dalle fatture di seguito elencate relative a canoni, servizi e ratei apparati per un’utenza ancora attiva, come da print di sistema sottostante: (...)”*, precisando che *“[e]ssendo la linea di doglianza ancora attiva, la situazione contabile sarà soggetta a variazione circa l’importo ad oggi insoluto”.*

Infine ha insistito nella richiesta di *“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.

In data 18 agosto 2025, la parte istante, nell’ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, ha depositato una nota di replica, con la quale ha ribadito *“ancora una volta che l’istante ha disdettato il contratto relativo alla linea 0583 08xxxx a mezzo PEC del 23.12.2023 che si produce con ricevuta di avvenuta consegna, appare assurdo che l’Operatore continui a sostenere che la linea è ancora attiva e sta producendo fatturazione dopo quasi 2 anni dalla disdetta”.*

L’istante ha *“chie[sto] pertanto ancora una volta la chiusura del contratto in questione, lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal 23.12.2023, oltre che l’indennizzo per attivazione di servizi non più richiesti da quasi 2 anni”.*

4. La richiesta integrativa istruttoria.

Ai sensi dell’art. 18, comma 2, del Regolamento, è stato richiesto all’utente, ai fini del completamento istruttorio, *“in relazione alla sua dichiarazione che l’utenza n. 0583 08xxxx non era più attiva da tempo, quanto segue: 1) di indicare se gli apparati collegati al contratto (“Antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico”, come da contratto) sono stati disinstallati, indicando eventualmente la data; 2) se gli stessi apparati sono stati riconsegnati all’operatore. In caso affermativo specificarne la data e/o allegare la documentazione eventualmente a disposizione”.*

In riscontro alla predetta richiesta, nei termini concessi, l'istante, per il tramite del legale, ha risposto che *“gli apparati sono stati disinstallati il 23.12.2023 in occasione dell'esercizio del diritto di recesso”*.

Ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, ai fini del completamento istruttorio, con riferimento alla controversia in oggetto, è stato richiesto all'operatore se l'utenza oggetto della controversia fosse ancora attiva e se fosse in corso una procedura di sospensione e/o di risoluzione contrattuale per morosità.

L'operatore, nei termini concessi, ha risposto come segue:

“1) in relazione all'utenza n. 0583 08xxxx, non è attualmente in corso una procedura di sospensione e/o di risoluzione contrattuale per morosità in quanto risulta ancora pendente una procedura di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di Procedura;

2) l'utenza n. 0583 08xxxx risulta tuttora attiva. Il diritto di recesso, più volte invocato dalla parte istante, non può ritenersi validamente esercitato laddove il servizio continui ad essere utilizzato, come comprovato dagli scritti difensivi del gestore e dai tabulati di traffico. Si richiama, a tal proposito, la decisione assunta da questo spettabile Corecom con la DETERMINA n. 41, Fascicolo GU14/691704/2024.

Si rileva altresì come l'istante successivamente a quello che dichiara essere l'esercizio del diritto di recesso, è stato ripetutamente informato che la linea era ancora attiva.

In assenza di una richiesta di recesso contrattuale conforme alle Condizioni Contrattuali sottoscritte - più volte richiamata alla parte istante anche mediante esplicita sottoscrizione della propria volontà nei verbali delle udienze relative ai procedimenti adottati - ci troveremmo nella paradossale situazione nella quale l'utente sembrerebbe avere interesse a non formalizzare il recesso al fine di ottenere maggiori indennizzi”.

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 alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la *“cessazione contratto”*, si osserva che il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l'operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente.

Sempre in via preliminare, è meritevole di un parziale accoglimento l'eccezione sollevata da Wind Tre in merito *“l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione, ai sensi dell'art. 6, comma 4, Allegato A della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii.in, nonché dell'art. 2909 c.c. – NE BIS IN IDEM, limitatamente alla contestazione relativa “nonostante la linea non sia più attiva da mesi (...)” e alle richieste qui formulate e ripetute “(...) cessazione contratto, storno insoluto (...)”*.

Sul punto occorre precisare che parte istante ha presentato la prima istanza di conciliazione (UG. n. 683831) in data 3 luglio 2024 e la corrispondente istanza di definizione della controversia (GU14 n. 691704) in data 13 luglio 2024, procedimento quest'ultimo che si concluso con la Determina del Corecom Toscana n. 41 dell'11 novembre 2024. La parte istante ha introdotto il nuovo tentativo di conciliazione (UG n. 752552) in data 14 maggio 2025 e la corrispondente richiesta di definizione della controversia (GU14 n. 757977) in data 10 giugno 2025.

Si rileva, innanzitutto, che, nella nota di replica del 18 agosto 2025, nell'ambito del presente procedimento, lo stesso istante ha precisato di richiedere *“ancora una volta”* la *“chiusura del*

contratto in questione, lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal 23.12.2023, oltre che l'indennizzo per attivazione di servizi non più richiesti da quasi 2 anni".

Orbene giova richiamare che la Determina del Corecom Toscana n. 41 dell'11 novembre 2024 riguardava, oltre al malfunzionamento parziale dell'utenza n. 0583 08xxxx, la mancata lavorazione del recesso e l'omessa risposta ai reclami, con riferimento alla documentazione che segue:

- lettera di recesso del 23 dicembre 2023, unitamente al riscontro di Wind Tre del 13 febbraio 2024 alla richiesta dell'istante sul recesso in esenzione spese;
- segnalazioni di malfunzionamento in data 23 dicembre 2023 e 12 febbraio 2024;
- lettera del 20 febbraio 2024, con la quale veniva reiterata la richiesta di recesso, per il tramite del legale. Tale richiesta non veniva ritenuta completa dall'operatore attesa la mancanza di procura e documento d'identità (riscontro del 21 marzo 2024).

Pertanto i fatti soprarichiamati - già oggetto del citato procedimento GU14 n. 691704 del 13 luglio 2024 e della determinazione del Corecom Toscana n. 41/2024 - non possono essere trattati nella presente disamina secondo il principio generale di diritto del *ne bis in idem*.

Tutte le domande contenute nella presente istanza saranno perciò riportate unicamente alla documentazione allegata dopo il deposito del GU14 n. 691704 del 13 luglio 2024.

Tutto ciò premesso, l'odierna disamina avrà ad oggetto la contestazione della fatturazione emessa sotto il duplice profilo della mancata lavorazione del recesso contrattuale e dell'assenza di fruizione dei servizi. La controversia attiene, altresì, sulla lamentata attivazione dei servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo.

Sulla mancata lavorazione del recesso contrattuale

L'istante ha ribadito la mancata lavorazione del recesso, laddove l'operatore ha sottolineato l'*"assenza di una richiesta di recesso contrattuale conforme alle Condizioni Contrattuali sottoscritte"*.

La doglianza *sub ii)*, relativa alla mancata lavorazione del recesso, non può essere accolta per le ragioni che seguono.

In generale si rileva 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"*.

Nel caso di specie, parte istante, con propria nota di replica, ha ribadito di aver già richiesto il recesso con lettera del 23 dicembre 2023 (missiva non oggetto del presente procedimento, come evidenziato in premessa). Al riguardo, deve essere ricordato che il legale dell'istante, con PEC del 20 febbraio 2024, aveva inviato una nuova richiesta di recesso; Wind Tre, con riscontro del 21 marzo 2024, aveva comunicato che la domanda non era evadibile per la mancanza della procura e del documento di identità dell'istante.

Si osserva, ai fini del presente procedimento, che non risulta agli atti che parte istante, successivamente al riscontro di Wind Tre del 21 marzo 2024, abbia perfezionato l'invio del recesso mediante integrazione della documentazione necessaria affinché l'operatore potesse procedere all'evasione della richiesta.

Pertanto, la domanda *sub ii)*, sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso, non può essere accolta, stante la carenza documentale sul punto.

Sulla contestazione della fatturazione in assenza di fruizione dei servizi

Parte istante contesta la fatturazione in quanto per il mancato utilizzo dei servizi *"da due anni"*.

Di contro l'operatore ha affermato che l'utenza è ancora *"attiva"*.

Ai fini di una delimitazione della fatturazione che verrà presa in esame, si precisa che ci si limiterà a considerare la documentazione disponibile in atti, e in particolare la memoria dell'operatore, dalla quale emerge che, in relazione al "CDF P1136532xxxx", risultano le seguenti fatture per un importo insoluto pari a euro 180,79.

Di seguito nello specifico le fatture interessate:

- Fattura n. F243291xxxx del 22 novembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 8,00;
- Fattura n. F243568xxxx del 22 dicembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250227xxxx del 21 gennaio 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250521xxxx del 22 febbraio 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F250793xxxx del 22 marzo 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F251115xxxx del 22 aprile 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F251428xxxx del 22 maggio 2025 – importo totale euro 25,25, importo dovuto residuo euro 25,25;
- Fattura n. F251743xxxx del 22 giugno 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99.

Dunque, come delimitata, la doglianza circa l'emissione di fatturazione in corrispondenza dei servizi non fruiti è fondata per nei termini che seguono.

In generale si osserva che il contratto di cui si discute è riconducibile allo schema dei contratti di somministrazione a prestazioni corrispettive: l'operatore ha diritto a pretendere la prestazione economica dall'utente a fronte della dimostrazione della regolare fornitura dei servizi.

Al riguardo si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, 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 (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'emissione di fatturazione "*nonostante [che] la linea non [fosse] più attiva da mesi*".

Attesa la contestazione dell'utente, la società Wind Tre ha dedotto che, al momento del deposito della memoria, parte "*istante (...) [aveva] una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 180,79 dato dalle fatture di seguito elencate relative a canoni, servizi e ratei apparsi per un'utenza ancora attiva, come da print di sistema sottostante: (...)*", precisando che "*[e]ssendo la linea di doglianza ancora attiva, la situazione contabile sarà soggetta a variazione circa l'importo ad oggi insoluto*".

Con propria nota di replica, l'utente ha respinto fermamente quanto sostenuto dall'operatore circa il fatto che "*la stessa linea risultava ancora attiva sui sistemi Wind Tre*".

Inoltre deve essere rilevato che Wind Tre, nel ribadire la legittimità dei costi, in quanto riferiti ad utenza “attiva”, abbia al contempo contestato al cliente una reiterata morosità evidenziando la sussistenza di un “saldo aperto” per almeno 7 fatture, a partire da quella datata 22 dicembre 2024 non specificando se fosse stata adottata un’eventuale procedura di sospensione o limitazione dell’erogazione dei Servizi prevista all’art 16.1 delle “*Condizioni generali contratto Servizi di telefonia fissa WINDTRE*”, considerato che era trascorso un periodo di 6 mesi fra l’emissione del provvedimento e l’introduzione della nuova procedura.

A seguito di richiesta integrativa istruttoria, l’operatore ha confermato che, “*in relazione all’utenza n. 0583 08xxxx, non è attualmente in corso una procedura di sospensione e/o di risoluzione contrattuale per morosità in quanto risulta ancora pendente una procedura di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di Procedura*”.

Inoltre, a seguito di richiesta integrativa istruttoria, è stato chiesto all’istante – che nella descrizione dei fatti ha dichiarato che l’utenza non era più attiva da mesi – di indicare se e da quando erano stati disinstallati i dispositivi e se gli stessi erano stati restituiti all’operatore. In riscontro alla predetta richiesta, è stato riferito che “*gli apparati sono stati disinstallati il 23.12.2023 in occasione dell’esercizio del diritto di recesso*”. Tale dichiarazione andrà, come già più volte indicato, riferita al periodo oggetto della attuale controversia.

Attesa, dunque, la contestazione dell’istante di non aver utilizzato il servizio, l’operatore Wind Tre ha ribadito, anche nella nota di riscontro alla richiesta istruttoria, che “*l’utenza n. 0583 08xxxx risulta tuttora attiva. Il diritto di recesso, più volte invocato dalla parte istante, non può ritenersi validamente esercitato laddove il servizio continui ad essere utilizzato, come comprovato dagli scritti difensivi del gestore e dai tabulati di traffico. Si richiama, a tal proposito, la decisione assunta da questo spettabile Corecom con la DETERMINA n. 41, Fascicolo GU14/691704/2024*”.

Sul punto si osserva che la società Wind Tre si è limitata a sostenere la correttezza della fatturazione emessa, non dimostrando di aver erogato regolarmente i servizi telefonici di competenza nel periodo interessato alla presente controversia, non potendo prendere in esame la documentazione offerta in prova nell’ambito del precedente procedimento riferito ad un intervallo temporale antecedente.

Quindi, al fine di escludere la propria responsabilità, detta società avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni internet o i tabulati del traffico maturato comprovanti la corretta erogazione dei servizi nel periodo oggetto della presente disamina e per il periodo riferito alla fatturazione indicata in atti, di cui all’insoluto pari ad euro 180,79.

Ne consegue che, per quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della richiesta dell’istante *sub ii*), l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante di cui all’utenza mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) come risulta dalle seguenti fatture della somma di euro 180,79 (centottanta/79), derivante dalla tabella di seguito indicata:

- Fattura n. F243291xxxx del 22 novembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 8,00;
- Fattura n. F243568xxxx del 22 dicembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250227xxxx del 21 gennaio 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250521xxxx del 22 febbraio 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F250793xxxx del 22 marzo 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;

- Fattura n. F251115xxxx del 22 aprile 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F251428xxxx del 22 maggio 2025 – importo totale euro 25,25, importo dovuto residuo euro 25,25;
- Fattura n. F251743xxxx del 22 giugno 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'attivazione di servizi non richiesti

Con riferimento alla domanda *sub iii)* l'istante in replica ha insistito nella richiesta di "indennizzo per attivazione di servizi non più richiesti da quasi 2 anni". L'operatore, di contro, ha dedotto, oltre alla genericità, la carenza di documentazione probatoria in atti.

La domanda non può essere accolta per le ragioni di seguono

In generale si richiama che la fattispecie richiamata dall'istante fa riferimento ai casi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Si evidenzia che l'utente non ha formulato puntuali ragioni di contestazioni a supporto di una supposta attivazione di servizi non richiesti, limitandosi ad una dichiarazione del tutto generica. Non ha allegato, del resto, alcuna documentazione di supporto che comprovasse la propria richiesta sul punto, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della società istante non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta il mancato riscontro ai reclami, laddove l'operatore ne deduce la corretta gestione.

La domanda *sub iv)* dell'istante non può essere accolta atteso che, a prescindere dal riscontro fornito dall'operatore mediante la richiesta di documentazione aggiuntiva al reclamo del 7 maggio 2025, si osserva che l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 9 giugno 2025, dunque nel termine di quarantacinque giorni che l'operatore Wind Tre si riserva per dare riscontro ai reclami.

DETERMINA

- Wind Tre S.p.A. (Very mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/06/2025, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) come risulta dalle seguenti fatture della somma di euro 180,79 (centottanta/79), come risulta dalla tabella di seguito indicata:

- Fattura n. F243291xxxx del 22 novembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 8,00;
- Fattura n. F243568xxxx del 22 dicembre 2024 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250227xxxx del 21 gennaio 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99;
- Fattura n. F250521xxxx del 22 febbraio 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F250793xxxx del 22 marzo 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F251115xxxx del 22 aprile 2025 – importo totale euro 25,19, importo dovuto residuo euro 25,19;
- Fattura n. F251428xxxx del 22 maggio 2025 – importo totale euro 25,25, importo dovuto residuo euro 25,25;
- Fattura n. F251743xxxx del 22 giugno 2025 – importo totale euro 23,99, importo dovuto residuo euro 23,99.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)