

DELIBERA N. 11 - 2026

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/678483/2024)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del venticinque marzo 2026;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA l'istanza di XXX del 07/05/2024 acquisita con protocollo n. 0125321 del 07/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“BASTERA' PRENDERE VISIONE ALLEGATI NR.1 ED ALLEGATO NR.2 Di fatto alla segnalazione del cliente con chiara comunicazione e richieste il gestore ACCOGLIEVA IN PIENO DETTA COMUNICAZIONE. In ordine temporale dalla data del 22/06/2023 (allegata fattura nuovo fornitore) parte istante non ha piu' servizi fruiti e/o fruibili con gestore Wind tre spa. Tuttavia, lo stesso gestore emette fatture per numerazioni fittizie (peraltro attivate dallo stesso operatore) e, come da evidenza documentale (si allega ultima fattura ricevuta) con CDM non solo non migrabili ma anche del tutto superflue. Infatti, in ordine cronologico le numerazioni storiche ivi inclusa connettività sono attive con altro olo dal 22/06/2023. Il gestore donating (WIND TRE SPA) non solo non ha cessato la fatturazione ma altresì mancando agli oneri informativi non ha neppure dato informazioni circa eventuali azioni da compiere a parte istante. Nel processo di migrazione e/o cessazione è oramai consolidato l'orientamento AGCOM stante il quale il cliente ed utente è parte debole e, passiva. Infatti, ad oggi la scrivente sta subendo in modo del tutto arbitrario la fatturazione. Inoltre, in data 23/10/2023 si inviava PEC al gestore chiedendo non solo di cessare la fatturazione ma anche di stornare importi del tutto non dovuti. A tale comunicazione perveniva riscontro laddove chiaramente il gestore comunicava “abbiamo provveduto a gestire la tua richiesta “. Nonostante detta comunicazione peraltro aleatoria e, di blanda interpretazione ad oggi l'operatore continua nella fatturazione. Per le motivazioni espresse e, supportate da documentazione probatoria le richieste formulate sono ritenute congrue e, meritevoli di accoglimento. Si precisa che, il gestore era perfettamente al corrente (avendo dato accoglimento) ma ha perdurato nella fatturazione a danno del cliente. Per le motivazioni espresse le richieste formulate sono ritenute congrue”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) storno integrale di tutte le fatture emesse dal 22/06/2023 fino a termine ciclo di fatturazione;
- 2) indennizzo pari ad euro 300,00 per mancato e/o parziale riscontro al reclamo;
- 3) euro 250,00 per assoluta mancanza del rispetto degli oneri informativi verso parte istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“In rito

Eccezioni preliminari

Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di rimborso/storno per gli addebiti contestati, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, in merito agli addebiti ricevuti e lamentati, a causa del ritardo nella lavorazione della disdetta, Wind Tre ha già emesso le Note di credito n. XXX e n. XXX (All. 1 Nota di credito n. XXX- All. 2 Nota di credito n. XXX). Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

2. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente alla contestazione della fatturazione emessa e alla richiesta di storno/rimborso. Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie in merito alla contestazione della fatturazione emessa e alla relativa richiesta di storno/rimborso in quanto la controparte nulla argomenta nella descrizione dei fatti. A tal riguardo preme richiamare la Delibera n. 32/23 del Co.Re.Com Emilia Romagna che sancisce: “Deve [...] richiamarsi l'orientamento costante di Agcom e di questo Co.Re.Com in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Co.Re.Com E-R n. 19/22). Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate, per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

In merito

3. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. La società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. XXX per l'attivazione e la migrazione delle tre utenze fisse n. XXX n. XXX e n. XXX nello scenario Wind Tre OLO Recipient, con piano tariffario Office Smart Large (All. 3 Allegato tecnico). In data 14/03/2019 veniva espletata la portabilità di tali utenze come si evince dalle seguenti schermate di OLQ, On Line Queries, piattaforma utilizzata per la comunicazione tra gli operatori per la gestione

della portabilità (All. 4 Proposta di contratto n. XXX); e per l'attivazione di n. 21 nuove linee fisse con piano tariffario Office Smart Large come risulta dalla proposta di contratto sottoscritta dalla società istante (All. 4 Proposta di contratto n. XXX); In data 26/09/2018, la società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. XXX per l'attivazione sui sistemi di Wind Tre della SIM n. XXX3, la cui attivazione si completava in data 27/09/2018 come si evince dal seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 5 Proposta di contratto n. XXX); In data 24/01/2019, la società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. XXX per l'attivazione sui sistemi di Wind Tre dell'accesso ADSL n. ADSL.w50436257, la cui attivazione si completava in data 19/04/2019 come si evince dal seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 6 Proposta di contratto n. XXX); In pari data, la società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. 1455859230394 per l'attivazione sui sistemi di Wind Tre dell'utenza fissa n. XXX, che si completava in data 06/02/2019, della nuova linea fissa n. XXX, la cui attivazione si completava sempre in data 06/02/2019, dell'accesso ADSL n. ADSLXXX, la cui attivazione si completava in data 07/03/2019 e della SIM dati n. 3205625824, la cui attivazione si completava in data 20/02/2019, come si evince dai seguenti print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne danno conferma (All. 7 Proposta di contratto n. 1455859230394); In data 27/03/2019, la società istante sottoscriveva la proposta di contratto n. XXX per l'attivazione sui sistemi di Wind Tre dell'accesso FTTH n. FTTH.XXX la cui attivazione si completava in data 30/04/2019 e delle due utenze fisse n. XXX e n. XXX, la cui attivazione si completava in data 28/03/2019, come si evince dal seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 8 Proposta di contratto n. XXX); In data 21/06/2023, in seguito alla richiesta di migrazione verso altro operatore, nello scenario Wind Tre OLO Donating, veniva espletata la portabilità delle utenze fisse n. XXX n. XXX e n. XXX, come evidenziato nelle seguenti schermate di OLQ, On Line Queries, piattaforma utilizzata per la comunicazione tra gli operatori per la gestione della portabilità: In data 22/06/2023, in seguito alla richiesta di migrazione verso altro operatore, nello scenario Wind Tre OLO Donating, veniva espletata la portabilità dell'utenza fissa n. XXX come evidenziato nella seguente schermata di OLQ, On Line Queries, piattaforma utilizzata per la comunicazione tra gli operatori per la gestione della portabilità. Per anomalie di sistema, la cessazione di tali utenze avveniva in data 14/07/2023, come evidenziato nel seguente print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma: In data 23/10/2023 perveniva una PEC di reclamo formulato dalla società istante la quale contestava le fatture emesse, essendo le linee migrate ad altro gestore. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti Wind Tre e dalle verifiche svolte emergeva che, nonostante l'espletamento in data 14/07/2023 della migrazione per NP verso altro operatore delle tre utenze fisse ut supra indicate e, nello specifico le numerazioni fisse n. XXX n. XXX n. XXX e n. XXX a causa di un disallineamento del sistema, le suddette linee rimanevano unicamente fatturanti pur se migrate regolarmente su altra rete. In data 23/11/2023, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto, Wind Tre inviava una PEC all'indirizzo studiorgb@legalmail.it nella quale comunicava alla società istante l'accoglimento del

reclamo. A tal proposito si rappresenta che la scrivente, con procedura ordinaria, ha già riconosciuto, lo storno dei canoni riconducibili alle predette linee a far data dal 22/06/2023, data di migrazione delle stesse, tramite l'emissione delle seguenti Note di credito n. XXX e n. XXX a storno parziale delle Fatture n. 2023F001469995 e n. 2023F001120159 (All. 1 Nota di credito n. XXX- All. 2 Nota di credito n. XXX – All. 9 Fatt. n. 2023F001469995 - All. 10 Fatt. n. 2023F001120159). Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. A tal proposito si riporta quanto stabilito dal Corecom Abruzzo nella Delibera n. 4/23: “In caso di ritardata disattivazione, [...] “non si configura un’ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tuttalpiù, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi” (in tal senso: Del. 93/18/CONS). Più in particolare, da consolidato orientamento Agcom ([...] delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR), la fattispecie dell’“attivazione di servizi non richiesti” si riferisce specificamente all’ipotesi in cui l’operatore procede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente ed è sostenuta dalla ratio di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento. Per tale ragione, secondo l’Autorità: “a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti” (delibera Agcom n. 84/14/CIR).” Corre l’obbligo di precisare che l’eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante. Si veda a tal proposito la Delibera AGCom n. 93/17/CONS secondo la quale “(...) non risulta accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi”. Secondo consolidato orientamento AGCom “l’indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante” (Determina direttoriale 49/15/DIT e recentissima Delibera N. 12/22/CIR). Destituita di fondamento appare, quindi, la contestazione relativa a quanto fatturato da Wind Tre a partire dal 22/06/2023 per tutte le utenze fisse attive sotto il codice cliente n. XXX atteso che Wind Tre non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione o di cessazione volontaria delle numerazioni ancora attive sui propri sistemi e non oggetto della migrazione delle tre linee fisse ut supra riportata, per cui Wind Tre risulta assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l’unico responsabile dell’avvio della migrazione è, come noto, l’OLO Recipient. Nel caso in esame, si controverte sulla migrazione di utenze di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti due operatori, e precisamente l’operatore OLO Donating (Wind Tre) e l’operatore OLO Recipient. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1

il cliente aderisce all'offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Si rappresenta altresì che Wind Tre ha sempre correttamente fornito all'istante il riepilogo dei codici di migrazione, come si evince a titolo esemplificativo da quanto riportato sulla fattura n. 2023F001120159 (All. 10 Fattura n. 2023F001120159): Si precisa altresì che non risultano pervenute alla convenuta MAI nemmeno segnalazioni da parte dell'istante, circa il mancato recapito di eventuali fatture; pertanto, l'indirizzo di spedizione risultava essere corretto. D'altronde, è onere del cliente, eventualmente, comunicare qualsivoglia modifica dei propri dati personali ai fini della fatturazione, come riportato nel Condizioni Generali di Contratto nell'Art. 14 "Comunicazioni": 14.3 – "Il Cliente dovrà prontamente comunicare a WIND, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati personali ai fini della fatturazione. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo tutte le comunicazioni inviate al recapito fornito dal Cliente si intenderanno ricevute." Per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture entro la scadenza, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse, non avendo lui provveduto a chiedere la cessazione/migrazione della SIM. Autorevole giurisprudenza afferma che "[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento". Si vuole richiamare in tal senso la recente Determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative

all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. È la stessa società istante ad evidenziare con quanto depositato nel fascicolo documentale della presente istanza di Definizione (cfr Formulario), che le numerazioni fatturate dal nuovo operatore sono le stesse che la scrivente convenuta ha comunicato nella presente Memoria Difensiva, essere cessate sui sistemi Wind Tre in seguito alla portabilità nello scenario Wind tre OLO Donating. Destituite di fondamento appaiono le contestazioni avversarie in quanto non si evincono responsabilità della convenuta per nessuna delle doglianze avanzate dalla parte istante. La convenuta specifica che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea fissa, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. (All. 11 Condizioni Generali di contratto). In materia di cessazione e fatturazione si rappresenta quanto disposto dall'art. 6.3 Recesso delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione scritta a Wind dalla propria casella di posta elettronica certificata all'indirizzo e- mail XXX o lettera raccomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto, relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati. (All. 11 Condizioni generali di contratto). In aggiunta, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle linee de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale Giova, in proposito, ricordare la Definizione di Rigetto n. 97 del 2/12/2020 Corecom Veneto, che riporta: "un orientamento ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera

AGCOM n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.” La convenuta specifica nuovamente di non aver MAI ricevuto alcuna ulteriore richiesta di cessazione/migrazione per le utenze relative alla società istante, e, soprattutto, di non aver MAI ricevuto neanche alcun reclamo circa la fatturazione emessa prima di quanto sopra esposto nelle proprie difese. Inoltre, Wind Tre sottolinea l'evidenza che, non avendo presentato un reclamo per contestare avvenimenti occorsi rispetto alle linee rimaste in consistenza del gestore, ha di fatto leso il proprio diritto alla difesa, non consentendole neanche di conservare il traffico telefonico, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy). In conclusione, la scrivente, ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare, alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, le richieste avanzate da controparte sono destituite di fondamento e non possono trovare accoglimento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare ulteriori responsabilità della convenuta.

4. La posizione contabile. La convenuta precisa, che la situazione contabile dello XXX risulta irregolare presentando un insoluto di euro 5.431,44: N.B.: Data la numerosità delle fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso Ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento”.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“A seguito di memorie e ricezione della documentazione da parte del gestore si CONTESTA INTEGRALMENTE chiedendo sin d'ora al CO.RE.COM di effettuare le dovute verifiche. Nel merito: 1-COMUNICAZIONE WIND TRE SPA Come indicato nel formulario GU14/678483/2024 e, chiaramente documentato e, riportato di seguito parte istante con PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA) chiedeva lo storno parziale della fattura 2023f001120159 (che si produce in allegato) e, lo storno integrale della fattura 2023f001469995 (che si produce in allegato). Wind tre spa rispondeva (peraltro oltre i 30 giorni) con quanto di seguito e, testualmente riportato: Gentile Cliente,

desideriamo informarla che abbiamo accolto la sua segnalazione del <<25/10/2023>>, e abbiamo provveduto a gestirla secondo la sua richiesta. Le ricordiamo che per ogni ulteriore chiarimento può contattare il nostro Servizio Clienti al numero 1928, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, indicando il seguente numero di pratica: <<823574471>>. Cogliamo l'occasione per inviarle i nostri più cordiali saluti. Data la premessa e, detta comunicazione risulta pacifico, senza alcun dubbio e/o incongruenza che, il gestore alla richiesta di storno parziale nr.1 fattura di cui sopra e, nr.1 storno integrale di nr.1 fattura ABBIA ACCOLTO il reclamo. Tuttavia, lo stesso gestore nella totale indifferenza non solo in forma certificata e legale ha accolto il reclamo ma ha anche perdurato nella fatturazione pur essendo a conoscenza che, il cliente non era più in fornitura. La condotta dello stesso gestore preso atto della pec del 23/10/2023 e, riscontro del 31/11/2023 è del tutto difforme non solo a quelle che, sono le condotte commerciali ma altresì e, in special modo alla informativa verso il cliente finale. Infatti, è chiaro che, in conclusione seppur il gestore abbia effettuato 21 pagine di memorie non abbia in alcun modo concentrato le proprie scritture su quanto contestato e, in special modo sull'accoglimento del reclamo. Detta comunicazione sancisce non solo l'inottemperanza a quanto legalmente scritto da WIND TRE SPA ma il proseguo della fatturazione è del tutto illegittima proprio per quanto sopra non solo indicato ma DICHIARATO DAL GESTORE:"

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

La controversia ha per oggetto l'asserita prosecuzione della fatturazione a seguito di avvenuta migrazione di tutti i servizi precedentemente attivi con l'operatore Windtre a partire dal 22/06/2023.

Secondo quanto rappresentato dalla parte istante, la migrazione avrebbe dovuto determinare l'immediata cessazione di ogni addebito, rendendo dunque ingiustificata la fatturazione successivamente emessa.

A seguito, inoltre, della richiesta di storno di tali fatture avvenuta in data 25/10/23, il gestore avrebbe genericamente comunicato di accogliere la segnalazione e di provvedere alla gestione di quanto richiesto.

L'istruttoria condotta dall'Ufficio ha tuttavia evidenziato che la migrazione aveva riguardato soltanto una parte dei servizi, non la loro totalità. Il gestore ha, infatti, dimostrato che parte ricorrente aveva sottoscritto ben cinque distinti contratti, circostanza peraltro non contestata dallo XXX, contratti che hanno determinato la prosecuzione fatturativa dei canoni relativi alle utenze e ai servizi rimasti attivi, pertanto dovuti.

A seguito della segnalazione presentata dal ricorrente, Windtre ha, quindi, provveduto a stornare i soli importi riferiti ai servizi effettivamente migrati, i quali erano stati erroneamente addebitati a seguito del ritardo nella lavorazione della disdetta (avvenuta solo in data 14/07/2023), con emissione delle relative note di credito a storno parziale delle fatture contestate.

Conseguentemente, alla luce di quanto emerso, in parziale accoglimento della richiesta avanzata sub 1) di storno di tutte le fatture emesse dal 22/06/23 fino al termine del ciclo di fatturazione, il gestore dovrà provvedere allo storno di eventuali importi riferibili alle utenze e ai servizi migrati, non ricompresi nelle somme già oggetto di note di credito emesse.

Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo posta sub 2) vi è prova agli atti che in data 22/11/2023 l'operatore comunicava di avere accolto la segnalazione del 25/10/2023 e di avere provveduto a gestirla secondo la richiesta.

A tal proposito si ricorda che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto, deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. Secondo un costante orientamento dei Corecom, l'indennizzo compete all'utente anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

È precisato, inoltre, che all'utente debba essere fornito un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco, idoneo cioè a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Pertanto, poiché dalla documentazione in atti non è provato che l'operatore abbia provveduto in tal senso, si ritiene che l'istante abbia diritto, in accoglimento alla richiesta sub 2), alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento, calcolato, per n. 149 giorni di ritardo (decurtati i 45 giorni previsti per dare seguito al reclamo) intervenuti nel periodo ricompreso tra il 25/10/2023 (data di ricevimento del reclamo) e il 06/05/2024 (data dell'udienza di conciliazione) in € 300,00 nella misura massima consentita.

Non può, infine, essere accolta la richiesta posta sub 3), perché la violazione informativa ad essa sottesa coincide integralmente con la mancata risposta al reclamo, già indennizzata.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

La società Wind Tre spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- stornare eventuali importi riferibili alle utenze e ai servizi migrati non ricompresi nelle somme già oggetto di note di credito emesse;
- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario a favore dell'istante, l'importo di euro 300,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro a reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Respinge la richiesta sub 3).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate