

DELIBERA N. 103/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/762044/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 dicembre 2025;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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);

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del 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 l'istanza dell'utente XXX, del 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0163689 del 30/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui all'utenza n. 055 933xxxx con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta la mancata/ritardata lavorazione del recesso contrattuale e i costi addebitati per il recesso, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“nonostante la disdetta del luglio 2024, l'istante continua a ricevere fatture”.*
- In data 24 febbraio 2025, per il tramite del legale, con missiva a mezzo PEC, dichiarava di aver effettuato *“il recesso (...) a luglio 2024 in quanto si [era] dovuta trasferire”.* Lamentava che *“nonostante la disdetta della linea telefonica e adsl [il gestore] continua[va] a richiedere pagamenti”.* Nel reclamo l'avvocato dell'istante invitava l'operatore *“a desistere da qualsiasi richiesta di pagamento (...) ed a provvedere all'annullamento della fattura (...) per complessivi euro 291,41”.*
- Nel reclamo specificava che *“la cliente [aveva] già provveduto a restituire il modem”.*

In data 27 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00”*:

- i) lo *“storno insoluto”*;
- ii) l'*“indennizzo per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 16 settembre 2025, ha preliminarmente rilevato che nella presente istanza l'utente ha contestato *“molto genericamente la ricezione di fatture nonostante fosse stata data disdetta contrattuale, una mancata risposta al reclamo”*.

L'operatore ha evidenziato che:

- *“in data 26/04/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 162345660xxxx (All. 1 e 2) per richiedere in accesso FTTH l'attivazione su una nuova linea telefonica (n. 055933xxxx) dell'offerta commerciale “Super Fibra su Aree Bianche” compreso l'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate e una serie di opzioni aggiuntive, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*.
- *“il contratto sottoscritto afferente alla linea n. 055933xxxx risulta disattivata sulla rete del gestore”*.

“In rito” l'operatore ha proseguito *“eccep[endo] l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato”*. Al riguardo ha precisato quanto 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”*.
- *“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”*.

- *“Nel merito si richiama la Delibera n. 128/2022/CRL/UD nella quale il Co.re.com. Lazio ha stabilito: “Si ritiene, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento [...] non meriti accoglimento, stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall’Agcom in varie pronunce.” (così, conformemente, ex multis, anche le Delibere Agcom, nn. 3/11/CIR; 38/12/CIR; 73/17/CONS, la Determina Fascicolo n. GU14/204742/2019 del Corecom Lazio, la Delibera n. 32/23 del Corecom Emilia-Romagna e altre ancora)”*. Ha richiamato 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”*.

“Nel merito” ha Wind Tre “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”, richiamando, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR”.

Sulla *res controversa*, l’operatore ha dedotto che:

- *“Rispetto alla contestazione mossa da parte istante “(...) nonostante la disdetta del luglio 2024, l’istante continua a ricevere fatture (...)” preme rilevare come MAI nessuna richiesta di cessazione della linea oggetto di doglianza giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, se non in data 06/09/2024 quando la signora XXX contattava il servizio clienti al numero 159 per richiedere la cessazione della linea a causa del cambio di residenza”*.
- *“Veniva effettuata una registrazione vocale (All. 4) circa la volontà manifestata da parte istante e, conformemente alle condizioni contrattuali sottoscritte, veniva aperta relativa pratica di disattivazione del contratto afferente la linea n. 055933xxxx che cessava sui sistemi Wind Tre in data 07/10/2024, come da schermate OLQ di sistema (On Line Queries): (...)”*
- *“La disattivazione anticipata della linea oggetto di doglianza, conformemente alle condizioni contrattuali sottoscritte dalla signora XXX, comportava in data 22/11/2024 l’emissione del conto telefonico n. F243254xxxx pari ad euro 291,42 (All. 5) contenente le rate residue del modem dalla n. 5 alla n. 48 regolarmente acquistato dalla parte istante, nonché il costo per attività di cessazione servizio”*.
- *“È opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario”*.

- *“A seguito della volontà espressa da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale circa il mantenimento della rateizzazione dell’importo residuo dovuto per apparati, contributi di attivazione, ecc. in caso di recesso anticipato, come da stralcio del contratto: (...)”*
- *“in data 13/02/2025, veniva emessa la Nota di Credito n. 55250001xxxx (All. 6) dell’importo di euro 263,56 in compensazione sul suddetto conto telefonico così da fatturare la sola rateizzazione modem, come risulta dalla situazione contabile di seguito rappresentata: (...)”.*
- *“Tale situazione contabile potrebbe subire variazioni a seguito e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione avendo la signora XXX richiesto il mantenimento della rateizzazione del modem in fase di recesso contrattuale”.*
- *“nessuna anomalia di fatturazione risulta imputata alla parte istante così come nessuna responsabilità per i fatti sin qui emersi può essere imputata alla convenuta”.*
- *“In data 24/02/2025 perveniva reclamo dal legale della cliente dove veniva contestata la fattura sopra menzionata e si comunicava che la disdetta era stata esercitata a luglio 2024”.*
- *“Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e in data 26/02/2025 veniva fornito puntuale riscontro, come di seguito riportato: (...)”.*
- *“A riguardo appare utile richiamare proprio in tema di richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la recentissima Delibera AGCom n. 34/25/CIR: “La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx inviato dall’avvocato di parte istante è stato riscontrato in data xxx da Wind Tre ed è stata richiesta la copia del documento di identità del titolare del contratto e la delega da questi sottoscritta al fine di garantire la riservatezza dei dati richiesti. Nel caso di specie, pertanto, non si ravvisa alcun inadempimento in capo all’operatore telefonico”. Vedasi anche Delibera AGCom n. 24/23/CIR”.*
- *“Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, 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, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati:-Art. 23 “Reclami”:“Eventuali reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrati a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l’indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche [...]”.*
- *“A riguardo preme rilevare che quant’anche la parte istante, provi con la PEC di febbraio 2025 di aver restituito il modem in data 04/02/2025, lo fa solamente 4 mesi dopo la cessazione della linea oggetto di doglianza, e, solo dopo oltre i 45 giorni dall’emissione della fattura sopra citata in spregio a quanto previsto*

dall'art. 23.1 delle Condizioni Contrattuali sopra riportato e, in ogni caso si ribadisce che la signora XXX ha provveduto autonomamente alla restituzione di un bene di sua proprietà. Come tale nessuna richiesta di rimborso può essere richiesta a riguardo”.

- *“Per mera completezza difensiva, sul punto si richiamano anche le recenti Delibere di Rigetto n. 12/25 del Corecom Sicilia e n. 12/25 del Corecom Puglia. Preme altresì richiamare anche la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria”*

L'operatore ha quindi dedotto che, “[a]lla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l'istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta, anche rispetto a quanto asserito “(...) Alla luce della situazione nel febbraio 2024, l'istante ha quindi deciso, seguendo le indicazioni ricevute dal servizio clienti 1928, di procedere con la richiesta di recesso dal contratto mediante registrazione vocale (...)” piuttosto che “(...) l'operatore non ha fornito alcuna risposta al reclamo del 10/01/2024 (...)”.

Sul punto ha richiamato:

- *“A tal proposito, oltre alle sopra citate Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, si riportano altri consolidati orientamenti giurisprudenziali (ex multis, la Delibera n. 084/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, la Delibera n. 7/2023 e la Delibera n. 10/2023 del Corecom Emilia- Romagna, la Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto)”*
- *Ha richiamato, altresì, “l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom (Delibera n. 98/2023) 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 Corecom E-R n. 19/22).” “E ancora, appare utile richiamare le Determine del Corecom Campania: (...) Determina Fascicolo n. GUI4/73**63/2025: (...) Determina Fascicolo n. GUI4/71**23/2024 e Determina Fascicolo n. GUI4/71**85/2024: (...)”.*

Infine l'operatore ha evidenziato che “[l]’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 63,80 dato dalle fatture di seguito elencate contenente la rateizzazione dei prodotti acquistati e di cui si richiede il pagamento, come da print di sistema sottostante: (...) N.B. Wind Tre si riserva, vista la loro numerosità, di dare evidenza delle fatture qualora l'Illustrissimo Corecom adito lo ritiene necessario”.

La società convenuta ha, infine, ribadito la richiesta di “[i]n rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 22 settembre 2025, ha ribadito che “l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 24.02.2025 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna, se non con un diniego espresso di risposta, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo”.

“Nel merito”, ha ribadito che “l’istante ha disdettato il contratto nel luglio 2024, pertanto ogni fattura emessa (...) nei confronti dell’istante per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta”.

In data 29 settembre 2025 la società Wind Tre ha depositato una nota con la quale ha confermato “di aver provveduto correttamente a riscontrare il reclamo indicato”.

Inoltre ha aggiunto che, “[i]n riferimento a tutto quanto eccepito da controparte, Wind Tre rimanda a quanto già ampiamente argomentato con il deposito dei propri scritti difensivi”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si precisa che, per acquisire elementi utili alla definizione della controversia, è stata disposta un’integrazione istruttoria rivolta alle parti. Tale integrazione era finalizzata, in particolare, a ottenere la nota di credito emessa dall’operatore per l’importo imputato a titolo delle rate residue del modem, contabilizzate in un’unica soluzione nella fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024, in cui erano state addebitate le rate dalla 5 alla 48 per un totale di 263,56 euro (euro 5,99 per n. 44 rate rimanenti).

In data 24 novembre 2024 la società Wind Tre ha depositato la Nota di Credito 55250001xxxx del 13 febbraio 2025 dell’importo pari ad euro -263,56 – “Descrizione Imponibile: Sconto cortesia”.

Sempre in via preliminare, si rileva che, per il principio del *favor utentis*, la richiesta *sub i)* volta ad ottenere lo “storno insoluto”, al di là della sua formulazione generica, può essere interpretata sulla base di quanto è emerso dall’istruttoria e riportata alla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa.

Pertanto la presente disamina sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale e l’addebito dei costi a seguito di recesso anticipato, sui servizi non richiesti, nonché sulla mancata risposta al reclamo inviato per il tramite del legale del 24 febbraio 2025.

Sulla ritardata lavorazione del recesso e sugli addebiti per l’apparecchio modem collegato

L'istante lamenta la ritardata lavorazione della disdetta esercitata già “a luglio 2024”, contestando i costi per il recesso anticipato addebitati in un'unica soluzione in relazione al modem per altro restituito.

Di contro l'operatore ha dedotto la corretta gestione della richiesta di recesso e dei costi dovuti per l'apparato modem.

La doglianza è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Parte istante, con propria nota di replica, ha insistito sulla propria posizione, evidenziando di aver “*disdettato il contratto nel luglio 2024 [e che] pertanto ogni fattura emessa (...) per la linea in questione andrà stornata se insoluta o rimborsata se pagata perché non dovuta*”.

Nel caso di specie, l'utente ha collocato temporalmente nel “luglio 2024” l'invio della richiesta di recesso, omettendo, tuttavia, di depositare idonea documentazione a supporto della propria rappresentazione dei fatti.

Di contro l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante, ha evidenziato che la “*cessazione della linea oggetto di doglianza giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, se non in data 06/09/2024 quando la signora XXX contattava il servizio clienti al numero 159 per richiedere la cessazione della linea a causa del cambio di residenza*”.

Sul punto si rileva che la società Wind Tre ha fornito esaustiva documentazione che attesta, con file audio, l'acquisizione del consenso informato della cliente in data 6 settembre 2025 circa la propria volontà di recedere dal contratto.

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*”. Al contrario l'utente si è limitato ad asserire l'indebita fatturazione post-recesso, ma non ha integrato l'istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione o controdeduzione relativa a quanto documentato dall'operatore.

Resta dunque pacifico che non risultano pervenute all'operatore richieste di recesso antecedentemente al 6 settembre 2025 e che la predetta richiesta tramite *vocal ordering* ha comportato la disattivazione del contratto, entro i 30 giorni previsti dalla normativa e dalle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore. Infatti, dalla fatturazione in atti risulta che i canoni “*Abbonamento Super Fibra*” e “*Abbonamento Più Sicuri Casa*” siano stati addebitati fino al 6 ottobre 2024 e che l'utenza sia stata cessata il 7 ottobre 2025.

Orbene, venendo alle spese per il modem, dai fatti esposti dall'utente, risulta che, in occasione del cambio di residenza, lo stesso aveva esercitato il recesso e restituito il modem, ma aveva continuato a ricevere fatture. Con il reclamo del 24 febbraio 2025, inviato tramite il legale, veniva contestata la fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024, dell'importo di euro 291,42, della quale si chiedeva lo storno o il rimborso, anche in considerazione dell'avvenuta restituzione del dispositivo

A fronte della contestazione dell'istante, nelle proprie memorie, l'operatore ha rappresentato che l'apparecchiatura modem era prevista dal contratto sottoscritto. A tal fine ha dedotto che “*[i]n data 26/04/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre*

veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 162345660xxxx (All. 1 e 2) per richiedere in accesso FTTH l'attivazione su una nuova linea telefonica (n. 055933xxxx) dell'offerta commerciale "Super Fibra su Aree Bianche" compreso l'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate (...).

Con riferimento alla sopracitata maxi-rata finale per le "Rate residue del modem", addebitata a seguito di recesso anticipato, si richiama quanto disposto dall'art. 5, comma 6, dell'allegato B) alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS: "Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di servizi e apparecchiature terminali supplementari, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali servizi o apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori applicano ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che sia l'utente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore".

Nel caso che ci occupa, attesa la sottoscrizione del contratto in data 26 aprile 2024, la fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024, recante l'addebito in un'unica soluzione delle "Rate residue del modem" per un importo complessivo di euro 263,56 (euro 5,99 x 44 rate rimanenti), risulta emessa in difformità rispetto a quanto disposto dalla sopra citata previsione regolamentare. Difatti, non si evince da nessuna documentazione in atti che l'utente abbia chiesto "espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi".

Ad ogni buon conto, deve essere rilevato il comportamento operoso della società Wind Tre, la quale ha emesso la Nota di Credito 55250001xxxx del 13 febbraio 2025 dell'importo pari ad euro -263,56. Da un esame della predetta Nota di Credito depositata in atti, che riporta espressamente la dicitura della causale "Descrizione Imponibile - Sconto cortesia", emerge *ictu oculi* che si tratta di uno "sconto" a chiusura della posizione del cliente, comportante l'azzeramento integrale dell'importo precedentemente addebitato per le rate residue del modem, contestate dall'istante.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, la società Wind Tre (Very Mobile), in relazione al Codice Cliente n. 43186xxxx (utenza n. 055 933xxxx), è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, al netto della Nota di Credito n. 55250001xxxx del 13 febbraio 2025, mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto addebitato a titolo delle rate residue per il modem nella fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024 e nelle fatture successive, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sui costi di disattivazione

L'istante contesta i costi di disattivazione, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza dell'addebito per il "Costo per attività di cessazione servizio" pari ad euro 22,00 per il recesso anticipato di cui alla fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dei costi di "*Costo per attività di cessazione servizio*", viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*"

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 22,00 coincide con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS e indicato nella documentazione allegata.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di "*Costo per attività di cessazione servizio*", con fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*").

Sul servizio non richiesto

L'istante ha lamentato genericamente l'attivazione di servizi non richiesti, laddove l'operatore ha sottolineato l'indeterminatezza della richiesta.

La doglianza *sub ii)* non è fondata per le ragioni che seguono.

Si evidenzia che l'utente non ha formulato puntuali ragioni di contestazione a supporto di una supposta attivazione non richiesta di servizi, limitandosi ad una dichiarazione del tutto generica. Non ha allegato, del resto, alcuna documentazione di supporto che comprovasse la propria richiesta, 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 attivazione di servizi non richiesti (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta al reclamo

L’istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, laddove l’operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente.

La richiesta *sub ii)* per la parte riferita alla mancata risposta al reclamo non può essere accolta nei termini che seguono.

Nel caso di specie, l’operatore ha dedotto di aver ricevuto ad un reclamo per PEC, inviato per il tramite del legale, precisando che tale reclamo non poteva essere gestito per mancanza di procura e documento d’identità. Wind Tre ha dichiarato che *“[i]n data 24/02/2025 perveniva reclamo dal legale della cliente dove veniva contestata la fattura sopra menzionata e si comunicava che la disdetta era stata esercitata a luglio 2024. Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e in data 26/02/2025 veniva fornito puntuale riscontro, come di seguito riportato (...).”*

Dall’analisi della documentazione in atti emerge la ricevuta di avvenuta consegna della PEC inviata dal servizio clienti dell’operatore il 26 febbraio 2025, indirizzata all’avvocato e avente ad oggetto *“Procura / Delega non presente”*. La società Wind Tre ha inoltre depositato il corpo del messaggio inviato al legale, contenente la richiesta di integrazione della documentazione, con riferimento alla segnalazione inoltrata dal legale per l’istante. Si rileva che l’orario dell’invio coincide con quello della ricevuta di consegna, risultando pertanto indubbio che il legale sia stato effettivamente raggiunto dalla comunicazione riguardante l’istante.

Ne consegue che la doglianza *sub ii)* dell’istante per quanto attiene la mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione al Codice Cliente n. 43186xxxx (utenza n. 055 933xxxx), è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, al netto della Nota di Credito n. 55250001xxxx del 13 febbraio 2025, mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), di quanto addebitato a titolo delle rate residue per il modem nella fattura n. F243254xxxx del 22 novembre 2024 e nelle fatture successive, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 dicembre 2025

Il Presidente
Marco Meacci

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