

DELIBERA N. 10/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/705816/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 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*”;

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 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 Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/09/2024 acquisita con protocollo n. 0254716 del 30/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all'utenza n. 0583 97xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta il prosieguo della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

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

- in qualità di erede “*lamenta che non sono mai arrivati i rimborsi di cui alle note di credito del 12.10.2020 e 17.01.2024 per complessivi euro 220,18*”.
- In data 19 febbraio 2024 inviava a mezzo PEC, per il tramite del legale, un reclamo “*per significare che, in riferimento all'utenza fissa 0583/97xxxx, sono pervenute la note di credito: - n. W202813xxxx del 12/10/2020 di Euro - 21,00; - n. 746600xxxx del 17/1/2024 di Euro - 199,38, senza, però, che venissero mai corrisposti i rispettivi importi*”. “*Chiede[va], quindi, la corresponsione dell'importo complessivo di Euro 220,18 con contestuale storno integrale dell'eventuale insoluto*”.
- Il reclamo non riceveva risposta.

In data 27 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, con quantificazione dei *“rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 550.00 €”*:

- i) lo *“storno dell'insoluto”*;
- ii) il *“rimborso indebito pagato”*;
- iii) l' *“indennizzo per mancata risposta reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, in data 25 novembre 2024, ha depositato una memoria difensiva, nella quale ha precisato preliminarmente che:

- *“in data 04/02/2019 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 145569487xxxx (All. 1) per l'attivazione sul n. 058397xxxx dell'offerta commerciale “Internet in ADSL” con modem in vendita a rate abbinata”*.
- *“Risaliva sui sistemi del gestore l'ordine di attivazione della suddetta linea che si completava correttamente nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di Contratto (All. 2) nonché della Carta dei Servizi (All. 3) in data 21/02/2019, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*
- *“La linea oggetto di doglianza risulta disattivata sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”*.

La società Wind Tre ha proseguito eccependo nel rito quanto segue:

- *la mancanza di elementi probatori a supporto delle richieste dell'istante che “pur richiedendo lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto indebitamente pagato, non si premunisca minimamente di allegare alcuna prova in merito ai pagamenti effettuati o degli addebiti ricevuti; pur chiedendo l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non produca agli atti nemmeno l'eventuale reclamo inviato al gestore. (OMISSIS)”*.
- *“Per questo, si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta”*.
- *“Si ricorda che, 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, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

A supporto della propria posizione ha richiamato *“una pronuncia del Corecom Toscana Delibera n. 30/24, è stata rigettata l'istanza dell'utente in quanto: “[...] le [...] domande dell'istante risultano indeterminate nella descrizione dei fatti ne supportate dalla documentazione agli atti. Soprattutto la mancata produzione di reclami all'operatore non consente di accogliere alcuna domanda dell'istante. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato dall'istante; non risulta infatti assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c..”*

Il criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Qualora infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate che, pertanto sono rigettate.” (ex multis, Delibera Corecom Lazio n. 090/2022/CRL/UD, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 44/23, Corecom Toscana n. 89/24)”.

Inoltre ha “richiama[o] anche la Delibera n. 84/24 nella quale anche il Corecom Lazio ha rigettato le richieste di parte istante per l'assenza di elementi probatori: “L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”) e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante — nel caso di specie il Corecom — di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria (“onus probandi incumbit ei qui dicit”).” (OMISSIS)

“Nel merito” la società Wind Tre ha proceduto ad illustrare la “vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi” evidenziando che “le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio”. Ha, quindi, dedotto che “per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura”.

Al riguardo ha precisato quanto segue:

- “di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante”.
- “Rispetto alla contestazione mossa dalla parte istante: “non sono mai arrivati i rimborsi di cui alle note di credito del 12.10.2020 e 17.01.2024 per complessivi euro 220,18” Wind Tre rappresenta in primo luogo come, nonostante in data 19/09/2019 perveniva sui sistemi del Gestore la notifica di richiesta di migrazione del numero oggetto di doglianza verso altro operatore che si espletava in data 11/10/2019 come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema della convenuta: (...) l'effettiva cessazione della numerazione avveniva solamente in data 21/02/2020, per un disallineamento tecnico. Corre l'obbligo di confermare che malgrado Wind Tre avesse provveduto a disattivare in ritardo sui propri sistemi l'utenza n. 058397xxxx, aveva prontamente già provveduto a stornare i canoni non dovuti relativamente alla tardiva disattivazione della suddetta linea”

- “in data 15/01/2020 a mezzo raccomandata perveniva alla scrivente un reclamo datato 09/01/2020 da parte della signora (...) dove si contestava l’emissione di fatture nonostante il cambio di operatore”.
- “a seguito di puntuali verifiche effettuate, accertato il passaggio ad altro operatore in data 11/10/2019, accoglieva il reclamo e riconosceva alla signora (...) lo storno del canone maturato dal 19/09/2019 (data di prenotazione migrazione linea) al 21/02/2020 (data di effettiva cessazione della linea sui sistemi Wind Tre), mediante emissione delle seguenti Note di Credito:
 - n. 91254xxxx di € 10,06 (All.4) a storno della fattura n. W191675xxxx (All. 5);
 - n. 7000004xxxx di € 60,00 a storno della fattura n. W191675xxxx
 - n. 91238xxxx di € 38,91 (All. 6) a storno per € 10,70 della fattura n. W192088xxxx (All. 7); € 1,16 della fattura n. W191675xxxx; € 7,00 della fattura n. W200031xxxx (All. 8); € 18,26 della fattura n. W200345xxxx (All. 9); € 1,79 della fattura n. W200659xxxx (All. 10);
 - n. 91254xxxx di € 27,90 (All. 11) a storno della fattura n. W192088xxxx;
 - n. 91254xxxx di € 27,90 (All. 12) a storno della fattura n. W200031xxxx;
 - n. 91254xxxx di € 20,20 (All. 13) a storno della fattura n. W200345xxxx”
- “in data 15/05/2020 veniva fornito regolare riscontro scritto, a mezzo mail all’indirizzo (...), nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Genarli di Contratto, come di seguito evidenziato:
allegato screenshot riportante la seguente email:
(...) DATA INVIO: 15-05-2020 18:42:28
(...) OGGETTO: Reclamo accolto: comunicazione storni tramite Nota di Credito
(...)

MESSAGGIO:

Codice Cliente: P108721xxxx Gentile Cliente, in seguito alla segnalazione pervenutaci il 15.01.2020, identificata con numero 12:909xxxx le comunichiamo che abbiamo provveduto a riconoscerle e Note di Credito di seguito elencate (...) Nel caso avesse già provveduto al pagamento delle somme rettificate e non risultino ulteriori importi da saldare, riceverà un assegno o bonifico bancario. Di contro, qualora non avesse provveduto al pagamento delle somme rettificate, le Note di Credito annulleranno l’importo non dovuto. Per ogni altra informazione può consultare l’Area Clienti del sito www.windtre.it o contattare il nostro Servizio Clienti.”

La società Wind Tre ha dedotto, pertanto, che “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”, precisando altresì:

- “la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del

Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo al ricalcolo di quanto addebitato indebitamente”.

- *Il “consolidato orientamento AGCOM stabilisce che “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)”.*
- *“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” (sul tema vedasi Delibera AGCom n. 12/22/CIR)”.*
- *“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”.*
- *“conferma pertanto la legittimità anche della fattura n. W200659xxxx del 12/03/2020 relativamente alle rate Modem emesse in conformità a quanto disposto dall’art. 6 delle Condizioni generali di Contratto – Prodotti Forniti da Wind Tre: (...)*
- *L’operatore ha citato: “6.1 Per la fornitura dei Servizi, WIND venderà al Cliente i Prodotti, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi; 6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WIND o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti (in tal caso il punto vendita WIND incasserà tale importo in nome e per conto di WIND). Le restanti rate, inclusa l’eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L’eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all’ultima rata. 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un’unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo (...)”.*

La società Wind Tre ha sottolineato che, “[i]n data 19/02/2024, ben 4 anni dopo la conclusione contrattuale, perveniva alla convenuta una PEC con la quale il legale di parte istante contestava il mancato rimborso della nota di credito n. 746600xxxx del 17/01/2024 (All. 14) e della fattura negativa n. W202813xxxx del 12/10/2020 (All. 15). La stessa veniva respinta in quanto priva di delega/procura e copia del documento d’identità dell’intestatario. In data 07/03/2024 la convenuta ne inviava comunicazione via PEC all’indirizzo xxx@pecordineavvocatipisa.it”.

Inoltre l'operatore ha aggiunto che “[n]essuna ulteriore segnalazione o richiesta giungeva alla scrivente società in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non in data 11/08/2024 con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del Procedimento protocollo n. UG/696894/2024 conclusosi con un verbale di mancato accordo del 27/09/2024”.

Sul punto ha precisato che “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 anche in riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19/02/2024”.

Ha ritenuto opportuno “richiamare a riguardo la Delibera AGCom n. 24/23/CIR: “(...) la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell'intestatario della linea telefonica (...)” e la stessa pronuncia del Corecom Toscana nella Determina 41 Fascicolo n. GU14/691704/2024 dove alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo proprio dell'Avvocato di parte, la stessa veniva rigettata: “ (...) Con riferimento a ciò, al di là dell'elemento contestato in replica dall'istante, deve ritenersi che la comunicazione è stata riscontrata dall'operatore, trattandosi, a maggior ragione, nel caso di specie, di una richiesta di recesso, che non poteva essere evasa senza idonea documentazione attestante la volontà del cliente (...)”. Si rappresenta altresì come ultima ma non meno importante informazione che la signora XXX risultava essere titolare di un'altra sim dati convergente con l'utenza fissa oggetto di doglianza e sottoscritta con la stessa proposta contrattuale e che, con la cessazione del fisso cominciava a fatturare con l'opzione Internet 50 giga essendone decaduta la convergenza che la fatturava a costo zero. Per la sim dati in questione non perveniva alcuna richiesta di cessazione e la stessa continuava correttamente a fatturare sui sistemi del gestore sino a quando per il persistere di una situazione amministrativa irregolare veniva cessata in data 08/09/2020”.

Inoltre ha ribadito che “[l]a fattura negativa n. W202813xxxx del 12/10/2020 è stata compensata sulla fattura n. W200659xxxx del 12/03/2020, mentre la nota di credito n. 746600xxxx del 17/01/2024 ha compensato tutti i conti telefonici correttamente emessi relativamente alla sim dati e come tali dovuti, come meglio evidenziato dal print contabile di sistema della scrivente: (...)”

L'operatore ha ritenuto opportuno “rilevare infine, come in fase di gestione del suddetto procedimento veniva concesso in ottica puramente di caring un ristoro a mezzo assegno di traenza in favore di parte istante dell'importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi pari ad euro 100,00 a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo del 15/01/2020. Allo stato attuale, non essendo ancora trascorse le tempistiche per stabilire lato Tesoreria se l'incasso del suddetto assegno è regolarmente avvenuto, si rimanda all'udienza di Definizione per poterlo statuire con la controparte”.

In conclusione ha evidenziato che “[n]ull'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta avendo tariffato

correttamente quanto reclamato dalla parte istante e avendolo ampiamente spiegato e dimostrato nella presente difesa”.

Infine, ha ribadito nella richiesta di rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante

L’istante con nota di replica 25 novembre 2024 depositata nell’ambito del contraddittorio procedimentale e nei termini assegnati contestava quanto affermato dall’operatore [omissis].

“*Nel merito*”, l’istante ha replicato come segue:

- *“l’Operatore non ha mai risposto concretamente al reclamo PEC del 19.02.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste comunque il diritto all’indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l’operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l’esigenza informativa posta dall’utente, come nel caso di specie. Si insiste, pertanto, nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.*
- *“l’Operatore non ha provato che l’istante abbia effettivamente ricevuto i rimborsi delle note di credito in questione, e neppure che abbia ricevuto e incassato il riferito assegno di euro 100,00 a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo del 15.01.2020, che comunque non è stato richiesto in questa sede”.*

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 deve precisare che l’utenza mobile riconducibile all’istante, citata dall’operatore Wind Tre nell’ambito della propria memoria, non è oggetto del presente procedimento.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub iii)*, volta ad ottenere l’*“indennizzo per mancata risposta reclamo”*, si richiama che l’istante in replica ha sottolineato che non è stata incassata la nota di credito di euro 100,00 per il ritardo nella risposta al reclamo del 15 gennaio 2020 e ha avanzato l’eccezione di aver richiesto, comunque, l’indennizzo unicamente per il reclamo del 19 febbraio 2024. Sul punto si precisa che la presente disamina sarà riferita ai due reclami citati in atti, entrambi aventi ad oggetto la fatturazione emessa dopo il cambio di operatore.

Ciò premesso la *res controversa* s’incentra sul prosieguo della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sul prosieguo della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante lamenta la fatturazione dell'operatore Wind Tre *donating* dopo il passaggio dell'utenza fissa n. 0583 97xxxx ad altro operatore, puntualizzando che l'operatore, nonostante l'accoglimento della propria contestazione, non aveva provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante storno/rimborso di quanto promesso.

Di contro l'operatore ha dedotto la cessata materia del contendere.

La doglianza dell'utente, di cui alle domande *sub i)* e *sub ii)*, è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In generale si richiama che, attesa la contestazione dell'istante circa la fatturazione emessa da Wind Tre dopo l'attivazione del nuovo contratto con altro operatore, il contegno dell'operatore *donating*, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Nel caso di specie, l'operatore ha dedotto che con missiva del 15 maggio 2020 *"accoglieva il reclamo e riconosceva alla signora (...) lo storno del canone maturato dal 19/09/2019 (data di prenotifica migrazione linea) al 21/02/2020 (data di effettiva cessazione della linea sui sistemi Wind Tre)"*. Wind Tre ha, inoltre, sostenuto la cessata materia del contendere attesa l'avvenuta regolarizzazione della posizione dell'istante mediante l'emissione di note di credito per il periodo successivo al cambio operatore.

È opportuno richiamare che l'istante, con propria nota di replica, ha contestato fermamente la cessazione della materia del contendere, attesa la mancata erogazione di due note di credito sollecitate con un reclamo, inviato in data 19 febbraio 2024, per il tramite del legale.

Sul punto l'operatore ha evidenziato, nella memoria in atti, che *"[l]a fattura negativa n. W202813xxxx del 12/10/2020 è stata compensata sulla fattura n. W200659xxxx del 12/03/2020, mentre la nota di credito n. 746600xxxx del 17/01/2024 ha compensato tutti i conti telefonici correttamente emessi relativamente alla sim dati e come tali dovuti, come meglio evidenziato dal print contabile di sistema della scrivente: (...)"*.

Tale informativa integra *ex post* la comunicazione che Wind Tre, con email del 15 maggio 2020, aveva reso all'utente a chiarimento della fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore processato in ritardo, ossia solo il 21 febbraio 2020, a causa di un disallineamento del sistema.

Orbene, prendendo in esame la missiva del 15 maggio 2020 di risposta di Wind Tre, si rileva che la stessa indica l'accoglimento della richiesta dell'utente, preannunciando l'emissione di note di credito a storno di quanto emesso erroneamente e generando con ciò legittimo affidamento dell'utente circa la regolarizzazione della propria posizione amministrativa.

La conclusione della lettera sopra citata riporta, infatti, testualmente: *"Nel caso avesse già provveduto al pagamento delle somme rettificcate e non risultino ulteriori"*

importi da saldare, riceverà un assegno o bonifico bancario. Di contro, qualora non avesse provveduto al pagamento delle somme rettificate, le Note di Credito annulleranno l'importo non dovuto".

In considerazione di ciò deve evidenziarsi che la nota di credito emessa quasi quattro anni più tardi (*"nota di credito n. 746600xxxx del 17/01/2024"*) non risulta corredata, agli atti, di alcuna comunicazione di chiarimento contabile. Al riguardo si rileva che solo nella memoria in atti, l'operatore ha indicato che tale nota andava a compensare il *quantum* dovuto in relazione ad un'utenza dati rimasta attiva, non oggetto del presente procedimento.

Sul punto si osserva che evidentemente la predetta nota non è stata emessa dall'operatore contestualmente al ricalcolo riferibile alla lettera del 15 maggio 2020, effettuato per il prosieguo della fatturazione sull'utenza fissa *de qua* dopo il passaggio ad altro operatore. È da notare, al riguardo, che la società Wind Tre non ha prodotto elementi probatori attestanti un'esauritiva gestione del cliente, omettendo di aggiornarlo sugli esiti dei successivi controlli di gestione e degli accertamenti contabili insorti nella chiusura del ciclo di fatturazione.

Quindi, in considerazione di quanto esposto, non potendo avere evidenza dell'effettiva chiusura della posizione contabile amministrativa sull'utenza fissa n. 0583 97xxxx con conseguente cessata materia del contendere, la società Wind Tre è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa *"dal 19/09/2019 (data di prenotifica migrazione linea)"* sul n. 0583 97xxxx, come affermato dall'operatore, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già emesse a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata/incompleta risposta ai reclami

L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 19 febbraio 2024, laddove l'operatore ha dedotto di aver risposto nei termini; mentre riguardo al precedente reclamo del 15 gennaio 2020 ha dedotto di aver corrisposto un indennizzo per il ritardo nel riscontro.

La domanda *sub iii)* può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In via preliminare si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *"reclamo"*, *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Nel caso di specie devono essere presi in esame i due reclami del 15 gennaio 2020 e quello del 19 febbraio 2024. Wind Tre, a supporto della propria posizione, ha allegato la seguente documentazione:

- la risposta di accoglimento del 15 maggio 2020 al reclamo del 15 gennaio 2020 corredato dall'emissione di note di credito a storno/rimborso della fatturazione emessa dopo il cambio operatore.
- La risposta inviata al reclamo del 19 febbraio 2024 per PEC, con ricevuta di avvenuta consegna del 7 marzo 2024, contenente un riscontro sintetico con mera richiesta di integrazione documentale al legale di fiducia, il quale aveva omissis di allegare la procura e il documento di identità.

Con riferimento al reclamo inviato a distanza di quattro anni (19 febbraio 2024) dal precedente, a prescindere della contestata validità del riscontro in atti da parte dell'utente, nel caso di specie, non può che rilevare la circostanza che tale reclamo s'incardina su una situazione già lamentata dall'istante con precedente reclamo del 15 gennaio 2020 gestito dall'operatore tramite emissione delle note di credito. Il reclamo del 19 febbraio 2024 si configura, nella sostanza, come un sollecito, volto alla risoluzione della situazione già conosciuta pienamente da Wind Tre; poco rileva, nel preciso e limitato caso di specie, la modalità del suo invio.

Pertanto, considerati entrambi i reclami cumulativamente, deve essere prese in esame la posizione di Wind Tre relativamente alla gestione complessiva del cliente, ritenuta risolta *“per facta concludentia”*.

Tuttavia, come già emerso al punto precedente, l'operatore non dato prova di aver comunicato all'istante gli esiti del ricalcolo effettuato.

Sul punto solo in memoria la società Wind Tre ha dedotto che *“[l]a fattura negativa n. W202813xxxx del 12/10/2020 è stata compensata sulla fattura n. W200659xxxx del 12/03/2020, mentre la nota di credito n. 746600xxxx del 17/01/2024 ha compensato tutti i conti telefonici correttamente emessi relativamente alla sim dati e come tali dovuti, come meglio evidenziato dal print contabile di sistema della scrivente: (...)”*. Tale informativa non è mai stata data all'utente e, dunque, complessivamente la questione avanzata nel primo reclamo del 15 gennaio 2020, in assenza di aggiornamenti fondamentali per l'utente ai fini della comprensione della vicenda contrattuale, non ha ricevuto esauriente risposta.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi 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.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, 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.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

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

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Quindi l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima, per la mancata/incompleta risposta al reclamo del 15 gennaio 2020 (considerato unitamente al suo sollecito successivo) ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi. Tale somma dovrà essere computata al netto della nota di credito, eventualmente già corrisposta a titolo di mancata risposta al reclamo.

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 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutta la fatturazione emessa *“dal 19/09/2019 (data di prenotifica migrazione linea)”* sul n. 0583 97xxxx, come affermato dall'operatore, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle

note di credito già emesse a tale titolo. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/incompleta risposta al reclamo. Tale somma dovrà essere computata al netto della nota di credito, eventualmente già corrisposta a titolo di mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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, 5 febbraio 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.)