

DELIBERA N. 22/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - WIND TRE S.P.A. (VERY MOBILE)
(GU14/778714/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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, 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 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. 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;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 23/09/2025 acquisita con protocollo n. 0233474 del 23/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre) di cui ai codici cliente n. P102332xxxx e n. P108596xxxx, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, il malfunzionamento del modem, l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, nonché l'incompleta risposta ai reclami.

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

- *“già cliente Wind Tre con il numero fisso storico 0586/80xxxx, ha ricevuto [aprile 2025] un’offerta commerciale dallo stesso Operatore, che avrebbe dovuto sostituire quella già in essere ma che sarebbe stata molto più vantaggiosa, con la conservazione sia del vecchio numero di rete fisso sopra indicato, sia delle altre numerazioni mobili utilizzate dall’utente e dagli stretti familiari (fisso 0586/80xxxx + mobili 333/335xxxx, 333/854xxxx, 333/750xxxx, 366/444xxxx)”.*
- *“In realtà la nuova offerta non è andata a sostituire la precedente bensì ad aggiungersi: il cliente si è trovato ad avere una decina di numeri tra fissi e mobili che non aveva richiesto, di cui non aveva alcuna necessità, con attivazione di servizi a pagamento non richiesti, con due codici cliente diversi, contemporaneamente attivi”.*
- *“Le numerazioni non richieste e non volute sono: 058637xxxx, 393064xxxx + 393051xxxx + 39305xxxx + eventuali altri da verificare con l’Operatore”.*
- *“Al contempo il vecchio numero fisso non era cessato e continuava a fatturare, a differenza di quanto era stato pattuito con il Dealer”.*
- *È stato imposto il nuovo modem a pagamento, che tra l’altro ha sempre mal funzionato, quando il vecchio invece funzionava benissimo, le sim nuove che sono state date al cliente non hanno comunque mai funzionato e poi sono state cestinate dallo stesso Dealer, in compenso i numeri associati alle stesse (su cui presumibilmente avrebbero dovuto passare i numeri storici mobili del cliente) hanno continuato a fatturare. L’utente si è trovato con due codici cliente che fatturano, innumerevoli numerazioni tra fisse e mobili (circa una decina), tra cui solo quelle sopra indicate dovranno rimanere attive e tutte le altre necessariamente cessare in quanto mai richieste dall’utente”.*
- *In data 25 luglio 2025 inviava un reclamo, per il tramite dell’avvocato di fiducia, nel quale ricapitolava le circostanze sopra descritte e lamentava che al momento “si trova[va] con due codici cliente che fattura[va]no, con innumerevoli numerazioni tra fisse e mobili (circa una decina), tra cui solo quelle sopra indicate dovranno rimanere attive e tutte le altre necessariamente cessare in quanto mai richieste dall’utente”.*
- *Nel reclamo suddetto:*
 - *chiedeva “la cessazione immediata di tutti i numeri mobili intestati al cliente diversi da quelli qui indicati: 333/335xxxx, 333/854xxxx, 333/750xxxx, 366/444xxxx”.*
 - *chiedeva la disponibilità di “una linea fissa che garantisca la connessione internet senza problemi, con cessazione di tutte le seconde numerazioni fisse che il cliente non ha mai chiesto”.*
 - *chiedeva “il rimborso di euro 204,28 relativo alla bolletta n. F251315xxxx del 12.05.2025 che è stata addebitata sul conto del cliente nonostante l’inadempimento di cui è stato dato atto sopra, oltre agli indennizzi del caso”.*

- *“contesta[va] quindi applicazione di condizioni diverse dalle pattuite, attivazione di servizi, sim e numeri a pagamento non richiesti, imposizione di modem a pagamento non richiesto, inadempimento contrattuale e malfunzionamento della linea”.*
- *“Nonostante il reclamo del 25.07.2025 L’Operatore non procedeva a risolvere, anzi ha inviato 3 risposte diverse, ingenerando ulteriore confusione”.*

In data 19 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convento tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 1.000,00 €”* ha chiesto:

- i) *“I numeri che l’utente vorrebbe far rimanere attivi sono: 333/335xxxx, 333/854xxxx, 333/750xxxx, 366/444xxxx oltre ad una linea fissa che garantisca la connessione, con cessazione dei numeri: 393064xxxx + 393051xxxx + 39305xxxx”.*
- ii) *“un termine di 30 giorni entro cui il cliente potrà passare ad altro Operatore in esenzione spese (sia per i numeri mobili che per la linea fissa). Con disponibilità alla restituzione degli apparati modem previa comunicazione delle modalità di riconsegna”.*
- iii) *“Storno di tutti gli importi aperti fino a chiusura del ciclo di fatturazione”.*
- iv) *“Rimborso euro 204,28 relativo alla bolletta n. F251315xxxx del 12.05.2025 già addebitata sul conto del cliente”.*
- v) *“Indennizzo per inadempimento contrattuale, applicazione di condizioni diverse dalle pattuite, attivazione di servizi non richiesti”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 7 novembre 2025, ha precisato che in istanza l’utente ha *“lamenta[to] genericamente e in maniera non circostanziata l’attivazione di utenze non richieste nonché servizi a pagamento non richiesti”.*

“In rito” l’operatore ha *“eccepi[to] che le richieste dell’istante, circa l’eventuale disconoscimento contrattuale, esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20.4 della Delibera AGCom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. che statuisce: “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

Al riguardo ha precisato che:

- *“Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio)”.*
- *“Sul tema, l’AGCom, con la Delibera n. 3/23/CIR, ha stabilito: “Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all’Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall’Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza [...].” Ha richiamato anche “la Delibera n. 178/24 del Corecom Puglia”.*
- *“Di conseguenza Wind Tre chiede il rigetto delle richieste della parte istante, eccependo l’inammissibilità dell’istanza stessa in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità”.*

“Nel merito” l’operatore ha dedotto, preliminarmente, che le “doglianze di controparte devono essere ritenute infondate (...) conferma[ndo] di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale per tutti i contratti oggetto di contestazione”.

“Per meglio comprendere tale contestazione”, l’operatore Wind Tre ha ritenuto “opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura”, rappresentando innanzitutto quanto segue:

- *“Rispetto alla contestazione mossa da parte istante “(...) il cliente si è trovato ad avere una decina di numero tra fissi e mobili che non aveva richiesto, di cui non aveva alcuna necessità, con attivazione di servizi a pagamento non richiesti, con due codici cliente diversi, contemporaneamente attivi (...)” preme rilevare che il signor XXX per le utenze da lui indicate come in uso - ovvero la linea fissa n. 058680xxxx e le SIM mobili n. 333335xxxx, n. 333854xxxx, n. 333750xxxx e n. 366444xxxx - risultavano già collegate a due distinti codici cliente preesistenti”.*
- *“a nome del signor XXX risultano attivati una serie di contratti, come si vedrà a breve, sia in riferimento al codice cliente n. P102332xxxx (associato a P.IVA n. xxx) e sia in riferimento al codice cliente n. P108596xxxx (associato a codice fiscale n. xxx)”.*

“Nello specifico” l’operatore ha precisato che, “in riferimento al codice cliente n. P102332xxxx tramite rivenditore autorizzato Wind Tre risultavano attivati i seguenti contratti/utenze:

- n. 119573723xxxx (All. 1) del 20/01/2016 per la sim n. 333335xxxx con associato l'acquisto del telefono modello iPhone 6S 16GB con la formula della vendita a rate;
- n. 121795849xxxx (All. 2) del 07/04/2016 per la sim n. 329077xxxx con richiesta di Mobile Number Portability del n. 333854xxxx in data 15/04/2016;
- n. 165351187xxxx (All. 3 e 4) del 04/04/2025 per la sim n. 393051xxxx;
- n. 165351333xxxx (All. 5 e 6) del 04/04/2025 per la sim n. 393064xxxx;
- n. 165351187xxxx (All. 7 e 8) del 04/04/2025 per la sim n. 393071xxxx;
- n. 165351333xxxx (All. 9 e 10) del 11/04/2025 per la linea fissa n. 058637xxxx ed una seconda linea Professional (VoIP Aggiuntivo) avente n. 058637xxxx con acquisto rateizzato del modem, il tutto come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)"

L'operatore ha proseguito evidenziando che "[i]n riferimento al codice cliente n. P108596xxxx tramite rivenditore autorizzato Wind Tre risultavano attivati i seguenti contratti/utenze:

- n. 136898251xxxx (All. 11) del 05/09/2017 per la sim n. 388974xxxx;
- n. 136901801xxxx (All. 12) del 05/09/2017 per la sim n. 333750xxxx con associato l'acquisto del telefono modello iPhone 11 64GB con la formula offerta finanziamento;
- n. 136903722xxxx (All. 13) del 05/09/2017 per la sim n. 366444xxxx con associato l'acquisto del telefono modello iPhone 15 Pro 256GB con la formula offerta finanziamento;
- n. 136750483xxxx (All. 14) del 30/08/2017 per la linea fissa n. 058680xxxx con acquisto rateizzato del modem, il tutto come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)"

Wind Tre inoltre ha affermato che "dà atto che allo stato attuale, relativamente al codice cliente n. P102332xxxx risultano attive le sim n. 333335xxxx, n. 333854xxxx, n. 393051xxxx, n. 393064xxxx e la linea fissa n. 058637xxxx, mentre relativamente al codice cliente n. P108596xxxx risultano attive la sim n. 388974xxxx e altre due sim attivate in data 30/10/2025 e non oggetto di doglianza".

La società Wind Tre ha aggiunto che "[l]e sim n. 333750xxxx e n. 366444xxxx risultano invece disattivate entrambe in data 22/10/2025 per passaggio ad altro operatore e la linea n. 058680xxxx risulta disattivata in data 27/06/2025 per volontà della parte istante".

L'operatore sulla sottoscrizione dei contratti ha osservato quanto segue:

- "la sottoscrizione e il consenso per l'attivazione dei suddetti contratti veniva rilasciato dall'istante attraverso apposita firma e, soprattutto nelle sottoscrizioni contrattuali più recente attraverso la firma elettronica FEA una modalità di firma che possiede i requisiti giuridici e informatici previsti dal Decreto Legislativo n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) e nel DPCM del 22

Febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali)”.

- *“La connessione univoca della firma al firmatario è garantita dall’associazione tra: identificazione del Cliente, la password OTP generata, il numero di telefono del Cliente su cui viene inviata la password OTP da utilizzare per perfezionare il processo di firma”.*
- *“Come si evince dal contratto sottoscritto tramite OTP (One Time Password) la numerazione mobile 333750xxxx risulta essere la stessa numerazione presente nel Conciliaweb della seguente procedura: (...)”.*
- *“La regolare e corretta attivazione dei servizi sui sistemi e sulla rete WindTre, si può evincere anche dai print screen dei sistemi Customer Relationship Management (CRM) della convenuta sopra riportati”.*
- *“è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità della richiesta di attivazione del nuovo contratto pervenuto a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell’attivare la numerazione”.*
- *“in caso di contestazione circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità”.*
- *“Destituita di fondamento appare quindi la contestazione estremamente generica dell’istante per il disconoscimento e l’attivazione non richiesta di alcuni contratti, in quanto tutti risultano pienamente conformi alle proposte contrattuali debitamente firmate dall’istante e allegate alla presente memoria difensiva”.*
- *“solamente in data 25/07/2025 perveniva una PEC di reclamo da parte del legale del signor XXX per contestare delle condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite e richiedere quanto oggi stimato con la presente istanza. Dalle puntuali verifiche effettuate non si accoglieva la richiesta formulata in quanto le attivazioni risultavano conformi con le sottoscrizioni da parte del signor XXX”.*
- *“In data 13/08/2025 veniva fornito riscontro scritto via PEC all’indirizzo (...), come di seguito riportato: (...)”.*
- *“si richiama la 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”, con cui 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”.*

- *“Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l’operatore. Sicché, se è dovere dell’operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell’utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi possiamo affermare che, 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 (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/222221/2019)”.*
- *“appare chiara la buona fede dell’operatore ed evidente l’infondatezza e la pretestuosità delle richieste formulate dalla parte istante in merito al disconoscimento del contratto, così come della richiesta di storni e indennizzi”.*

In conclusione, l’operatore ha rappresentato *“non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell’operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l’esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.”*

Sulla *“posizione contabile”* Wind Tre ha dedotto che l’istante *“attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 695,69 relativamente al codice cliente n. P102332xxxx in riferimento alle fatture di seguito indicate contenenti canoni prodotti e servizi attivi: (...)”*. L’operatore ha specificato che *“data la numerosità delle fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma (...) si rende disponibile a fornirle”*.

“In riferimento al codice cliente n. P108596xxxx” Wind Tre ha rilevato *“una situazione amministrativa regolare allo stato attuale”*.

L’operatore Wind Tre ha, in ultimo, concluso con la richiesta di *“In rito [di] dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. La richiesta istruttoria.

In data 23 gennaio 2026, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del Regolamento, di *“depositare la fatturazione emessa per i codici cliente P102332xxxx e P108596xxxx, associati all’istante, per il periodo interessato dalla controversia”*.

Nei termini concessi, l'operatore Wind Tre ha depositato la documentazione richiesta con la seguente nota: *“Considerato che, per entrambi i codici cliente n. P102332xxxx e n. P108596xxxx, risultano attivi diversi contratti a partire rispettivamente dal 2016 e dal 2017, e tenuto conto della loro numerosità, di seguito si riportano le fatture emesse solamente a partire dal 2025. Ci si rende ovviamente disponibili a produrre ulteriore documentazione lì dove fosse necessario. Nello specifico, per il codice cliente n. P102332xxxx (All. da 15 a 26), per il codice cliente n. P108596xxxx (All. da 27 a 37)”*.

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 osserva quanto segue:

- la domanda d'indennizzo *sub v)* per l'“attivazione di servizi non richiesti”, non sarà considerata sotto il profilo dell'autenticità della sottoscrizione, atteso che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto è doveroso precisare che, fermo restando che non rientra nelle competenze del Corecom adito la questione relativa all'autenticità della sottoscrizione dell'utente, peraltro non esplicitamente formalizzata dall'istante, rientra però nelle competenze del Corecom l'accertamento in ordine all'osservanza della normativa di settore che trova applicazione in relazione alla *res controversa*.
- la domanda *sub i)*, laddove è volta a mantenere attive le numerazioni “333/335xxxx, 333/854xxxx, 333/750xxxx, 366/444xxxx oltre ad una linea fissa che garantisca la connessione” esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non possono, in tal senso, trovare accoglimento. Si precisa, per altro, che le numerazioni 333 750xxxx e 366 444xxxx sono passate ad altro operatore il 22 ottobre 2025 e, sul punto, è cessata la materia del contendere.
- con riferimento alla domanda *sub i)*, laddove è rivolta alla “cessazione dei numeri: 393064xxxx + 393051xxxx + 39305xxxx”, preso atto dell'inesattezza/incompletezza della compilazione del numero “+ 39305xxxx”, si evidenzia che il diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente ed esula, quindi, dall'ambito della presente disamina.
- la domanda *sub ii)*, in quanto finalizzata a stabilire “un termine di 30 giorni entro cui il cliente potrà passare ad altro Operatore in esenzione spese (sia per i numeri mobili che per la linea fissa). Con disponibilità alla restituzione degli apparati

modem previa comunicazione delle modalità di riconsegna”, presuppone un’eventuale rinegoziazione delle condizioni contrattuali, che è, semmai, un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

- la domanda *sub v)* volta ad ottenere l’“*[i]ndennizzo per inadempimento contrattuale*” si rileva che la stessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all’applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui al soprarichiamato articolo 20, comma 4, del Regolamento (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Tutto ciò posto, le domande presenti in istanza verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede.

Inoltre, al fine di delimitare l’oggetto del contendere, considerata la complessità della vicenda, appare opportuno evidenziare che, all’esito dell’esame della copiosa documentazione acquisita agli atti, la questione in esame si incentra essenzialmente sulla lamentata carenza di trasparenza e di adeguata informativa precontrattuale da parte dell’operatore, per il tramite dell’agente.

Secondo quanto rappresentato dall’istante, tale omissione lo avrebbe indotto a sottoscrivere un contratto con Wind Tre nella convinzione di non incorrere nell’attivazione di ulteriori utenze né in un aggravio complessivo di spesa; circostanza che, invece, si sarebbe tradotta in condizioni economiche non migliorative rispetto alle precedenti, bensì significativamente più onerose.

Nello specifico, l’istante ha evidenziato di aver aderito a una promozione che avrebbe dovuto migliorare quella già attiva sul numero fisso 0586 80xxxx e sulle utenze mobili n. 333 335xxxx, n. 333 854xxxx, n. 333 750xxxx e n. 366 444xxxx, applicandosi esclusivamente a tali numerazioni.

Diversamente, sempre secondo la prospettazione dell’istante, la fatturazione emessa avrebbe evidenziato un notevole incremento dei costi, con l’attivazione di ulteriori numerazioni fisse e mobili non richieste e il contestuale perdurare della fatturazione dei precedenti contratti relativi alle numerazioni già attive. L’istante ha altresì precisato che “*le sim nuove (...) non hanno comunque mai funzionato e poi sono state cestinate dallo stesso Dealer*”, lamentando che “*in compenso i numeri associati alle stesse (su cui presumibilmente avrebbero dovuto passare i numeri storici mobili del cliente) hanno continuato a essere fatturati*”.

Sotto il profilo contabile, l’utente ha, inoltre, contestato che la fatturazione, in difformità rispetto agli accordi contrattuali e alle proprie esigenze organizzative, non sia

stata imputata a un unico codice cliente, bensì frammentata su due distinti codici, l'uno riferito all'attività professionale e l'altro al codice fiscale personale dell'istante.

Al fine di delimitare puntualmente l'ambito delle contestazioni sollevate dall'istante, si ritiene opportuno riepilogare le numerazioni coinvolte nel presente procedimento, alle quali l'odierna disamina farà esclusivo riferimento.

All'elenco che segue deve, altresì, aggiungersi un dispositivo modem che l'istante dichiara come non richiesto, unitamente alle utenze fisse e mobili attivate in forza dei contratti sottoscritti in data 4 aprile 2025.

Di seguito, il quadro riepilogativo delle utenze interessate:

Utenza	Data contratto	Stato	Codice cliente
0586 80xxxx	30 agosto 2017	Cessata il 27 giugno 2025	P108596xxxx
333 750xxxx	5 settembre 2017	Cessata il 22 ottobre 2025	P108596xxxx
366 444xxxx	5 settembre 2017	Cessata il 22 ottobre 2025	P108596xxxx
0586 37xxxx	4 aprile 2025	"inattiva"	P108596xxxx
0586 37xxxx	4 aprile 2025	Attiva	P108596xxxx
333 335xxxx	20 gennaio 2016	Attiva	P102332xxxx
333 854xxxx	7 aprile 2016	Attiva	P102332xxxx
393 051xxxx	4 aprile 2025	Attiva	P102332xxxx
393 064xxxx	4 aprile 2025	Attiva	P102332xxxx

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto l'applicazione, sulle utenze già nella disponibilità dell'istante, di condizioni difformi da quelle concordate, sul modem collegato al contratto, in quanto malfunzionante e non voluto, sull'attivazione di servizi fissi e SIM mobili non richieste, nonché sull'incompleta/insoddisfacente risposta al reclamo.

Sulla difformità della fatturazione rispetto alla proposta ricevuta dall'agente.

Parte istante ha lamentato di aver aderito ad un'offerta presentata da un agente nella prospettiva di poter utilizzare le utenze già nella propria disponibilità. Nonostante tale accordo la fatturazione inerente al nuovo contratto ha riguardato utenze di nuova attivazione, sia per la linea fissa che per quella mobile, con il proseguimento degli addebiti sui vecchi numeri.

Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'utente di cui alle domande *sub i)* e *sub v)* non può essere accolta sotto il profilo della difformità delle condizioni pattuite per l'utenza fissa n. 0586 80xxxx e i numeri mobili 333 335xxxx, 333 854xxxx, 333 750xxxx, 366 444xxxx

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare quanto meno l'offerta ricevuta dall'agente recante i termini dell'offerta applicata con la specifica indicazione delle utenze alle quali tale offerta si riferiva nonché le eventuali fatture riportanti gli addebiti contestati, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la corretta applicazione del profilo tariffario secondo quanto previsto dal contratto e la conseguente regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate con riferimento alle specifiche condizioni contrattuali da applicare nell'ambito della proposta a cui aveva aderito effettivamente, l'istanza risulta, sul punto, non sufficientemente determinata e non supportata da idonea documentazione (*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).

Nel caso di specie, deve, infatti, evidenziarsi che parte istante ha dichiarato che essendo *“già cliente Wind Tre con il numero fisso storico 0586/80xxxx, ha ricevuto [aprile 2025] un'offerta commerciale dallo stesso Operatore, che avrebbe dovuto sostituire quella già in essere ma che sarebbe stata molto più vantaggiosa, con la conservazione sia del vecchio numero di rete fissa sopra indicato, sia delle altre numerazioni mobili utilizzate dall'utente e dagli stretti familiari (fisso 0586/80xxxx + mobili 333/335xxxx, 333/854xxxx, 333/750xxxx, 366/444xxxx”*.

Tuttavia, a supporto della propria posizione, non ha prodotto agli atti, non solo in istanza ma neppure in sede di memorie di replica, alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'offerta effettivamente ricevuta dal *promoter*. Al riguardo si evidenzia che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Ne consegue che non può trovare accoglimento la richiesta relativa alla dedotta difformità della fatturazione emessa in esecuzione del nuovo contratto, stante la sostanziale indeterminatezza, sul punto, del *quantum* onnicomprensivo asseritamente concordato, in relazione al quale poter effettuare una valutazione oggettiva dell'eventuale eccedenza degli importi fatturati rispetto alle aspettative dell'istante.

Sul malfunzionamento del modem

La parte istante contesta integralmente il modem collegato al nuovo contratto, lamentandone il malfunzionamento parziale.

Di contro l'operatore Wind Tre sostiene la correttezza degli importi fatturati.

La doglianza, di cui al punto v), può essere parzialmente accolta nei termini che seguono.

Al riguardo si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Nel caso di specie l'operatore Wind Tre ha rappresentato che il contratto della linea fissa n. 058637xxxx (attivato l'11 aprile 2025) prevedeva un *“acquisto rateizzato del modem”*.

Dagli atti del procedimento, emerge che il modem è parte integrante dell'offerta *“Internet 100 Professional”* come apparato collegato alla fornitura dei servizi.

La società Wind Tre, a fronte del reclamo del 25 luglio 2025, non ha fornito alcuna precisazione tecnica relativamente al lamentato malfunzionamento dell'apparecchio collegato al contratto.

Per dimostrare il corretto funzionamento del modem collegato alla linea, l'operatore avrebbe potuto produrre elementi tecnici quali, a titolo meramente esemplificativo, le registrazioni che attestano l'avvenuta connessione del modem alla rete, nonché lo storico delle connessioni con indicazione dei relativi orari.

Tali evidenze non risultano prodotte in atti del procedimento.

Si ravvisano, quindi, gli estremi per l'applicazione dell'art. 6, comma 4, del Regolamento Indennizzi, secondo cui, trattandosi di servizi accessori si dispone un indennizzo calcolato nella misura di euro 2,50 *pro die* fino a un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si assume quale *dies a quo* la data del 25 luglio 2025, in cui l'istante, per il tramite del proprio legale, ha formalmente contestato il modem anche sotto il profilo del malfunzionamento, e quale *dies ad quem* la data del 23 settembre 2025, corrispondente alla presentazione dell'istanza di definizione.

Pertanto, in relazione al malfunzionamento parziale del *modem* (collegato alle utenze 0586 37xxxx e 0586 37xxxx) per i n. 60 giorni di disservizio, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 150,00 (cento cinquanta/00).

Sull'apparecchio modem non richiesto

L'istante lamenta come non richiesto il modem collegato al nuovo contratto, laddove l'operatore sostiene la correttezza della fatturazione.

Al fine di chiarire la doglianza dell'istante, occorre richiamare quanto dallo stesso testualmente dedotto nel reclamo del 25 luglio 2025: *“È stato imposto il nuovo modem a pagamento, che tra l'altro ha sempre mal funzionato, quando il vecchio invece funzionava benissimo”*.

Sul punto, si osserva che la doglianza così formulata appare riconducibile, nella sostanza, alla prospettazione di una pratica commerciale scorretta, fattispecie che non rientra - neppure in via analogica - tra le ipotesi di indennizzo previste dal Regolamento sugli Indennizzi e che, in ogni caso, esula dalla competenza dell'organo adito.

Va inoltre precisato che il modem, del quale l'istante riconosce l'utilizzo pur lamentandone il malfunzionamento, non risulta essere stato formalmente disconosciuto al momento della consegna; le contestazioni attengono piuttosto al disservizio asseritamente arrecato.

Ne consegue che la vicenda non può essere esaminata sotto il profilo della fornitura di un apparato non richiesto.

Pertanto, la domanda *sub v)*, con specifico riferimento al preteso modem non richiesto, non può trovare accoglimento.

Sull'attivazione non richiesta della numerazione secondaria VOIP n. 0586 37xxxx e le numerazioni mobili 393 064xxxx, 393 051xxxx

Parte istante ha contestato all'operatore di aver aderito ad un'offerta prospettata da un agente Wind Tre che aveva promesso con una revisione vantaggiosa del contratto fisso + mobile, ma, invece, la modifica aveva portato in fattura costi maggiori e servizi non richiesti.

Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa rispetto a quanto sottoscritto dall'istante.

Innanzitutto, con riferimento alla domanda *sub v)* e ai rilievi dell'operatore espressi in memoria, giova precisare che, nel caso di specie, non ricorrono i presupposti di cui all'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge, infatti, che il primo reclamo tracciato è stato inoltrato all'operatore in data 25 luglio 2025, dunque entro il termine dei tre mesi dalla prima manifestazione del disservizio. Tale momento va individuato nella prima fattura del nuovo contratto, emessa in data 12 maggio 2025, recante il primo addebito della rata del modem (euro 7,99). Trattasi della fattura n. F251315xxxx del 12 maggio 2025, avente importo complessivo pari a euro 204,28, riferita al periodo di fatturazione 1°- 30 aprile 2025, ed espressamente menzionata nella domanda *sub iv)*.

In merito alla linea fissa principale, deve evidenziarsi che, l'utente nel reclamo del 25 luglio 2025, fa esplicita richiesta di *“una linea fissa che garantisca la connessione internet senza problemi”* e non chiede la cessazione dell'utenza n. 0586 37xxxx di nuova attivazione. D'altro canto non emerge agli atti la volontà di mantenere l'utenza “storica” n. 0586 80xxxx, atteso che tale numerazione, come dedotto dall'operatore, risulta cessata per “disdetta volontaria” in data 27 giugno 2025, circostanza che può essere data per pacifica, attesa l'assenza di controdeduzioni dell'istante neanche in fase di replica.

Pertanto, alla luce delle considerazioni di cui sopra, la domanda di servizio non richiesto non può riguardare la linea fissa principale. Viceversa, la numerazione secondaria VOIP n. 0586 37xxxx può ritenersi validamente contestata come servizio non richiesto con il reclamo del 25 luglio 2025.

Pertanto la richiesta di attivazione dei servizi non richiesti avrà ad oggetto la numerazione secondaria VOIP n. 0586 37xxxx e le numerazioni mobili 393 064xxxx, 393 051xxxx.

Tutto ciò premesso la doglianza *sub v)*, così delimitata, può essere accolta nei termini che seguono.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto stesso.

Al riguardo si richiama l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento*

della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Inoltre, a chiarimento generale dell'oggetto della presente disamina, si evidenzia che la fattispecie rientra nell'ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 98), Codice del Consumo (art. 66 -quinquies).

La qualificazione della fattispecie come “*servizio non richiesto*” deve essere, altresì, valutata alla luce degli art. 3 e art. 4 dell'Allegato B alla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, i quali impongono agli operatori, da un lato, di evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso ovvero in assenza della volontà comprovata dell'utente finale, e, dall'altro, di assicurare che quest'ultimo riceva, prima della conclusione del contratto, informazioni chiare, complete e comprensibili sulle condizioni economiche e tecniche dell'offerta.

Ne deriva che la riconducibilità del caso alla fattispecie di servizio non richiesto richiede la verifica della sussistenza di una valida e informata manifestazione di volontà contrattuale da parte dell'utente.

Nel caso di specie, la contestazione dell'istante verte sull'attivazione di servizi mai richiesti fissi e mobili a seguito di una proposta commerciale proveniente da un agente di vendita.

Giova, sul punto, richiamare, “*con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale*” (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Di contro, l'operatore ha depositato copia di tre contratti, l'uno per parte fissa del contratto, mentre gli altri due per le utenze 393 064xxxx, 393 051xxxx.

Fermo restando che ogni valutazione sulla validità della firma digitale esula dalla competenza del Corecom, *ictu oculi* si rileva che le copie depositate non riportano una rappresentazione grafica visibile della sottoscrizione. Si evince, tuttavia, che sono tutti sottoscritti in data 4 aprile 2025. Mentre i contratti sulle SIM 393064xxxx e 393051xxxx riportano rispettivamente la marcatura temporale delle 18:03:23 e 18:12:30, il contratto di linea fissa non contiene l'indicazione dell'orario in cui è stata apposta la firma. Dal punto di vista meramente formale occorre, per altro, evidenziare che il contratto relativo alla SIM 393064xxxx nel riquadro “Dati firma elettronica” compare un indirizzo erraneo

nella scrittura del cognome “xxx@gmail.it. Il contratto relativo alla SIM 393051xxxx, riporta anch’esso un errore nella compilazione dell’analogo campo (xxx@gmail.com).

Entrando nello specifico del contratto 4 aprile 2025 per la parte fissa, si precisa che prevede l’applicazione profilo tariffario “*Internet 100 Professional*” e “*Seconda Linea Professional*”.

Limitando l’analisi alla linea VOIP n. 0586 37xxxx, si rileva che, nella documentazione contrattuale agli atti, non è indicata la numerazione “*Seconda Linea Professional*”.

Si precisa, sul punto, che l’operatore nulla ha dedotto in merito al fatto che, alla data di sottoscrizione del contratto, non fosse disponibile all’agente, che ha curato l’adesione contrattuale, l’informazione circa i numeri telefonici di linea fissa che sarebbero stati attivati all’istante, né ha dimostrato di aver comunicato tempestivamente il dato carente (non indicato nel contratto) non appena disponibile.

Infatti, non è, per esempio, allegata alcuna documentazione attestante la comunicazione resa all’utente in merito all’effettiva attribuzione delle numerazioni in corrispondenza dell’installazione del servizio.

Al riguardo si richiama la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”.

Orbene, sul punto, giova richiamare che l’istante contesta di aver ritenuto di procedere all’applicazione del profilo tariffario su una sola utenza (a prescindere dalla questione del mantenimento dell’utenza “storica”).

Ne consegue che l’omessa indicazione del numero relativo alla successiva attivazione *ex novo* di una linea aggiuntiva assume rilievo dirimente ai fini della valutazione dell’informativa precontrattuale resa all’istante, incidendo in modo determinante sulla verifica dell’effettiva consapevolezza e del consenso prestato.

Entrando nello specifico dei contratti relativi alla parte mobile, si evidenzia che le due differenti utenze (numeri 393064xxxx e 393051xxxx) presentano condizioni contrattuali del tutto sovrapponibili. Entrambi i contratti, infatti, fanno riferimento al medesimo piano tariffario (“*Professional Full Plus XL*”) e alle medesime opzioni, quali segreteria telefonica, servizi “*più sicuri mobile*”, blocchi selettivi etc. Si rileva, altresì, che per entrambe le utenze mobili è prevista l’attivazione dell’opzione “*Ricarica Automatica a Soglia*”, la cui sottoscrizione risulta inserita all’interno dell’adesione generale all’offerta.

Con riferimento a tali SIM, l’istante, oltre ad averle disconosciute come non richieste, ha dichiarato di non averle mai utilizzate, in quanto “*cestate dal Dealer*”. A

fronte di tale contestazione, l'operatore non ha fornito documentazione idonea ad attestare l'avvenuta attivazione delle SIM, nonché il loro primo utilizzo.

Infine, con riferimento ai tre contratti depositati, sia per il fisso che il mobile, datati 4 aprile 2025, si evidenzia che, sebbene nelle PdA sia presente la dichiarazione di avvenuta consegna della *"sintesi contrattuale"*, al fascicolo non risulta allegata tale documentazione.

Sul punto si richiama, che ai sensi dell'art. 4, comma 5, dell'Allegato B) alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS, gli operatori sono tenuti a fornire ai consumatori, prima della sottoscrizione del contratto, una sintesi contrattuale chiara e leggibile che indichi i principali elementi informativi, tra cui le principali caratteristiche dei servizi offerti e i prezzi di attivazione e i costi ricorrenti o legati al consumo.

Orbene, dalla documentazione agli atti non risulta che l'operatore abbia adempiuto agli obblighi informativi posti a suo carico, non avendo fornito all'utente un'informativa chiara, completa ed esaustiva riguardo non solo ai costi associati alla numerazione secondaria VoIP n. 0586 37xxxx e alle utenze mobili n. 393 064xxxx e n. 393 051xxxx, ma anche alle principali caratteristiche dell'offerta.

Ne consegue che non può ritenersi acquisito un consenso inequivoco e pienamente informato da parte dell'intestatario in ordine ai servizi attivati riguardo alla numerazione VoIP n. 0586 37xxxx e alle utenze mobili n. 393 064xxxx e n. 393 051xxxx.

Pertanto si ritiene meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub v)* volta a domandare l'indennizzo per *"attivazione servizi non richiesti"* sulle predette utenze.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'art. 9, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione"*.

Detto indennizzo deve essere computato conformemente al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *"nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*.

Per la parte fissa dell'offerta, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui l'istante tramite il proprio legale ha contestato il servizio, ovvero il 25 luglio 2025 e il *dies ad quem* nella data di presentazione dell'istanza di definizione del 23 settembre 2025, atteso che la suddetta utenza n. 0586 37xxxx (*"Seconda Linea Professional"*) è in stato *"inattivo"*, ma non è indicata la data di cessazione definitiva.

Ne consegue che l'istante ha diritto per i 60 giorni di attivazione non richiesta dell'utenza n. 0583 39xxxx (*"Seconda Linea Professional"*) alla somma di euro 300,00 (trecento/ 00).

Per la parte mobile dell'offerta, viene, invece, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'art. 9, comma 2, che prevede che “[n]el caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM”.

Pertanto, la società convenuta è tenuta a pagare in favore della società istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) per la fornitura non richiesta di n. 2 SIM (n. 334 351xxxx, n. 334 351xxxx e n. 334 351xxxx) computata secondo il parametro di euro 25,00 (venticinque/00) per ogni SIM.

Sulla domanda di storno rimborso della fatturazione per l'utenza n. 0586 37xxxx, modem collegato Codice cliente n. P108596xxxx e le numerazioni mobili 393 064xxxx, 393 051xxxx

Parte istante ha chiesto lo storno integrale della fatturazione, laddove l'operatore ha dedotto “di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale per tutti i contratti oggetto di contestazione”

Le domande *sub iii)* e *iv)* di storno/rimborso della fatturazione, possono avere un parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo si richiama, oltre all'art. 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui l'istante ha diritto allo storno/rimborso emessa per i servizi non richiesti, l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, per quanto attiene alle utenze mobili n. 393 064xxxx e n. 393 051xxxx l'utente ha dichiarato di non averle mai utilizzate e che erano state “*cestate dal Dealer*”. Sul punto occorre evidenziare che l'operatore non ha fornito documentazione idonea ad attestare l'eventuale traffico voce generato e i *files di log* attestanti la connessione dati con indicazione degli orari e della durata delle connessioni.

Analogamente con riferimento alla numerazione VOIP n. 0586 37xxxx (“*Seconda Linea Professionale*”), disconosciuta dall'istante, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa che non è stata depositata agli atti del procedimento.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza fissa n. 0586 37xxxx (*"seconda Linea Professional"*) e alle utenze mobili n. 393 064xxxx e n. 393 051xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle spese per eventuali apparati. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata/incompleta risposta al reclamo

L'istante lamenta che, *"[n]onostante il reclamo del 25.07.2025 L'Operatore non procedeva a risolvere, anzi ha inviato 3 risposte diverse, ingenerando ulteriore confusione"*.

La doglianza dell'istante non può essere accolta atteso che, a prescindere dal merito della questione, l'assente e/o incompleta risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per disservizi subiti e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

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 dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, 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, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza n. 0583 39xxxx (*"Seconda Linea Professional"*).
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, 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, l'importo pari a euro 50,00 (cinquanta/00) per la fornitura non richiesta di n. 2 SIM (n. 334 351xxxx, n. 334 351xxxx e n. 334 351xxxx).

4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile 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 tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza fissa n. 0586 37xxxx (*"seconda Linea Professionale"*) e alle utenze mobili n. 393 064xxxx e n. 393 051xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle spese per eventuali apparati. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

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, 8 aprile 2026

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.)