

DELIBERA N. 24/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX -Ambrogio S.r.l.
(GU14/783610/2025)**

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 della società XXX, del 13/10/2025 acquisita con protocollo n. 0255441 del 13/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Ambrogio di cui al codice cliente n. 2xxxx contesta l'addebito di costi non riconosciuti dopo la cessazione e la mancata risposta ai reclami.

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

- "*dopo una lunga vicenda*", pur avendo inviato la "*disdetta del 17/06/2024*" e pur essendo intervenuta una "*conciliazione UG/696681/2024 e verbale di accordo del 19/09/2024*", riceveva comunque una nuova fattura a distanza di mesi.

- Con PEC del 16 gennaio 2025 a xxx@legalmail.it, segnalava che, nonostante una PEC inviata il 17 giugno 2024 e mai risposta, continuava a ricevere solleciti di pagamento da xxx.
- Nel reclamo evidenziava che *“il contratto con Ambrogio si era già risolto tramite conciliazione CORECOM”* l’anno precedente. Chiedeva chiarimenti su cosa prevedesse il *“noleggio operativo”*. Chiedeva la *“documentazione contrattuale, per poter capire questo contratto di locazione operativa in cosa consiste in quanto (...) ha la connettività con TIM, ed a parte il modem TIM, non è presente nessun apparato di altro tipo (antenne o modem)”*. Faceva *“altresì presente che Ambrogio ha restituito € 1000,00 (...) per canoni indebitamente percepiti”*.
- Tale *“fattura [n.] 3174/E del 05/03/2025* giungeva *“dopo più di 5 mesi dalla chiusura della conciliazione”*; veniva *“prontamente contestata tramite PEC del 14/03/2025, senza [tuttavia] avere risposta”*.
- Con reclamo del 14 marzo 2025 indirizzato per PEC ad Ambrogio e xxx, nel lamentare quanto sopra richiamato e contestare la fattura, rilevava che non erano mai stati menzionati *“modem o altri apparecchi”* negli accordi conciliativi. Chiedeva ad Ambrogio di fornire le *“bolle di consegna degli apparecchi da voi menzionati, debitamente controfirmati”*. *“Richiede[va] a xxx per l’ennesima volta il contratto in essere”*. Avvertiva che, in mancanza di documentazione, avrebbe proceduto con *“formali denunce”*.
- *“Ricev[eva] il 09/05/2025 un sollecito di pagamento da parte di Ambrogio che si accolla debiti terzi della società xxx”*; alla data di presentazione dell’istanza di definizione l’istante dichiara di non aver *“ancora compreso cosa abbia finanziato”*;
- Con PEC del 14 maggio 2025, per conto di uno studio legale, riceveva il sollecito di pagamento, veniva richiesto *“il pagamento della somma di € 2.546,59 come sotto specificata, oltre interessi moratori dal dovuto al saldo e spese legali per il presente intervento quantificate in € 250,00: Documento Scadenza Partita Saldo FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 € 716,13 credito ceduto da xxx € 1.830,46 Totale: € 2.546,59”*.
- a seguito del verbale di accordo, aveva ricevuto un *“rimborso di €500”*: risulta, pertanto, incomprensibile *“cosa sia questo sollecito da 2.546.59 €”*.
- Nell’ambito della procedura conciliativa veniva visionata la *“documentazione da Ambrogio (...) per verificare natura ed esistenza del debito”*. La documentazione che doveva essere presentata era *“DDT [Documento di Trasporto (DDT)] e collaudo”*.
- Una volta ricevuta la documentazione constatava che *“la firma non risultava essere la sua”* e decideva di presentare *“denuncia”* presso le autorità competenti; rilevava, altresì, che *“i DDT [erano] a nome di altro soggetto giuridico”* e che *“non vi era alcun foglio di collaudo, necessario, come da contratto per aver certezza che gli apparecchi fosse stati installati e collaudati”*.
- constatava inoltre che nel *“nel rapportino del quale è stata disconosciuta la firma [era] menzionato soltanto un access point con matricola finale xxx, ma che in*

realità non è mai stato installato per mancanza di passaggio cavo quindi non [è possibile aver] contezza di cosa sia stato in realtà fatto”.

- *L’istante fa notare oltretutto di aver richiesto “l’attivazione in TIM [già] a novembre 2021 per mancanza di connessione internet e TIM attiva[va] un contratto con fibra che è sempre stata presente su quel sito”.*

In data 11 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Ambrogio tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto per complessivi euro 5.000,00:

- i) *“storno dell’insoluto e ritiro della pratica del recupero del credito (2.546.59 euro)”;*
- ii) *“chiusura totale del contratto”;*
- iii) *“chiusura del ciclo di fatturazione e storno di eventuali fatture future”;*
- iv) *“Eventuali rimborsi indebitamente percepiti, se risulta che nulla è stato dato e collaudato nella sede del cliente”;*
- v) *“indennizzi per mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell’operatore.

In data 5 novembre 2025, l’operatore Ambrogio, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva con allegata documentazione, con la quale ha rappresentato quanto segue:

- *“In data 11/08/2021, la XXX sottoscriveva:*
 - a. una “domanda di subentro” (all.1, p.1);*
 - b. il contratto “Offerta Piattaforma Software e Hardware Weefi” di Ambrogio s.r.l., con locazione operativa per 60 mesi (all.1, p3), attivata con la società finanziaria xxx, come da contratto poi sottoscritto in data 23/7/2021 (all.2);*
 - c. contratto tlc per servizi voce e dati di Ambrogio s.r.l (all.1, p.7);*
- *In data 23/7/2021, la XXX sottoscriveva, come sopra indicato, il contratto di locazione operativa con xxx (cfr. all.2);*
- *Tutti i contratti sopra citati (cfr. all.1,2,) convenuti da parte Istante sono debitamente scritti e timbrati;*
- *Si precisa che il Contratto Weefi del 11.8.2021 ha ad oggetto una Piattaforma di Cloud Computing. Come noto, i servizi di Cloud Computing NON rientrano nella disciplina dei servizi di comunicazione elettroniche, come tali disciplinati dal Codice delle comunicazioni elettroniche. I servizi di Cloud Computing appartengono al novero dei servizi della società dell’informazione (tanto da non presumere il preventivo rilascio a vantaggio dell’operatore di alcuna autorizzazione MIMIT obbligatoria per l’erogazione di servizi TLC). Si rileva anche che la Piattaforma WeeFi funziona solo attraverso collegamento internet, che può essere fornito da qualsiasi operatore autorizzato ai sensi del codice delle comunicazioni elettroniche ed iscritto al ROC. Nel caso in esame però parte Istante aveva sottoscritto il contratto tlc con Ambrogio in data 11/08/2021 (cfr. all.1);*

- Dunque, il contratto Weefi ed il contratto Servizi TLC appartengono a categorie regolamentari diverse e distinte;
- Si precisa altresì che il numero oggetto del contratto (055074xxxx) assegnato alla XXX è una numerazione nuova assegnato da Ambrogio e non oggetto di number portability (NP). Detto numero, è poi stato migrato da Ambrogio su richiesta del cliente verso operatore TIM in data 04/11/2021;
- Successivamente alla risoluzione dei contratti Weefi e servizi di comunicazione elettronica, sopra citati, avvenuta in data 17.6.2024; alla chiusura della successiva procedura di conciliazione UG/696681/2024 e all'adozione del verbale di accordo del 19/09/2024, Ambrogio conferiva alla XXX un indennizzo di € 500,00 per alcuni disservizi;
- Tuttavia, nonostante la conciliazione, e le previsioni contrattuali di cui al contratto WEEFI (art. 3.9) e al contratto di locazione operativa sottoscritto con la xxx, la XXX NON provvedeva alla restituzione degli apparati, quali (all.4):
- Pertanto, Ambrogio emetteva la fattura FT 31xxxx 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13 per mancata restituzione degli apparati, (all.5);
- La XXX non provvedeva inoltre nemmeno a pagare il residuo dei canoni della finanziaria xxx, ai sensi dell' art. 8 del contratto di locazione operativa del 23/7/2021 (cfr. all.2) per la somma complessiva di € 1.830,46 (all.ti 10 e 10a);
- Pertanto, in data 9 maggio 2025, veniva inviata alla XXX una richiesta di pagamento della somma di € 2.546,59, per la mancata restituzione degli apparati di cui sopra, per euro 716,13, e per il pagamento del credito di xxx per la somma di € 1.830,46 (all.9), ceduto pro soluto ad Ambrogio (all.9);
- In occasione del precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/752716/2025, concluso con mancato accordo, inoltre Ambrogio provvedeva a rispondere in udienza alla pec del 14/3/2025 di contestazione della fattura FT 31xxxx del 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13, chiarendo appunto le ragioni della richiesta di pagamento della somma di € 2.546,59;
- In merito agli apparati, viste le richieste di parte Istante, si allega altresì:
 - Il D.d.T xxx del 28.7.2021 (all.6);
 - Rapporto tecnico di intervento, cliente xxx a cui è subentrato XXX, del 1.12.2020(all.7);
 - Rapporto tecnico di intervento del 25.8.2021 (all. 8): a tal riguardo, si precisa che il documento attiene all' intervento del tecnico di Ambrogio che aveva constatato che l'impianto risultava incompleto al momento dell'intervento, e quindi lasciato l'access point in attesa del passaggio del cavo a cura dell'elettricista della XXX, in quanto NON vi alcuna policy di Ambrogio s.r.l. che autorizza i tecnici ad effettuare collaudi su impianti o opere incomplete realizzate da soggetti terzi. Dunque, ad oggi, non sussiste alcuna dichiarazione di collaudo da parte di tecnici Ambrogio”.

In “diritto” l'operatore Ambrogio, eccependo “l'[i]ncompetenza per materia del Corecom Toscana”, ha “precisa[to] che il Contratto Weefi ha ad oggetto una Piattaforma di Cloud Computing denominata appunto “Piattaforma Weefi”, che NON

rientrano nella disciplina dei servizi di comunicazione elettronica, come tali disciplinati dal Codice delle comunicazioni elettroniche. I servizi Cloud appartengono al novero dei servizi della società dell'informazione (tanto da non presumere il preventivo rilascio a vantaggio dell'operatore di alcuna autorizzazione MIMIT obbligatoria per l'erogazione di servizi TLC)".

A tal riguardo, l'operatore Ambrogio ha rilevato che:

- *“la giurisprudenza amministrativa (T.A.R. Liguria Genova Sez. I, Sent., (ud. 01/12/2021) 16-12-2021, n. 1074) è intervenuta sul punto precisando che “(...) con l'espressione cloud computing, ci si riferisce ad una tecnologia che consente l'erogazione di servizi da un fornitore a un cliente finale attraverso la rete internet, mediante accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un server remoto invece che su un hardware locale (...). Segnatamente, la circolare n. 2/2018 ha fissato i requisiti per la qualificazione dei servizi infrastrutturali "IaaS" e "PaaS", ossia di messa a disposizione da parte dei fornitori, rispettivamente, di hardware in remoto (I.S.) e di piattaforme software (Platform as a Service), mentre la circolare n. 3/2018 concerne i requisiti per i servizi applicativi "SaaS", ossia di software in remoto (Software as a Service). Le circolari stabiliscono altresì che, ottenuta la qualificazione, i servizi "IaaS", "PaaS" e "SaaS" vengono inseriti da AgID nel c.d. Marketplace Cloud”;*
- *il Corecom Emilia-Romagna, con la delibera 116/2021, che vede interessata Ambrogio sempre con riferimento ad un'altra Piattaforma di Cloud Computing denominata “YouNeed”, ha riconosciuto espressamente la circostanza che la piattaforma NON costituisce un servizio di comunicazione elettronica, dichiarando la propria incompetenza materiale, ai sensi dell'art.2 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, che dispone, al primo comma, che “ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi” (all.11);*
- *Il D.lgs. 08/11/2021, n. 207, recante Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (Pubblicato nella Gazz. Uff. 9 dicembre 2021, n. 292, S.O.), ha modificato il codice delle comunicazioni elettroniche del 2003 e NON include i servizi di Cloud Computing, tra i servizi di comunicazione elettronica. Sul punto, si richiama l'art. 2, comma 1 lett. fff) del D.Lgs. 08/11/2021, n. 207, che dispone che :“servizio di comunicazione elettronica: i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:*
 - *servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120;*

- servizio di comunicazione interpersonale;
- servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva”

L’operatore ha, pertanto, dedotto che *“le domande di parte Istante non meritano accoglimento visto l’incompetenza per materia del Corecom, e soprattutto la legittimità del diritto di Ambrogio, ai sensi dell’art. 3.9. del contratto Weefi, di ottenere il pagamento per mancata restituzione degli apparati per il funzionamento della Piattaforma di Cloud Computing Weefi”*.

Sul punto ha ricordato quanto segue:

- *“l’art. 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (All. B alla delibera n.194/23/CONS) dispone che: “1. Ai sensi dell’articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, è rimessa alla competenza dell’Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi (...)”*.
- *“Sono escluse dall’applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall’operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall’utente”*.
- *“Sono, altresì, escluse dall’ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy”*.
- *“nel caso specifico, in data 9 maggio 2025, veniva inviata alla XXX una richiesta di pagamento della somma di € 2.546,59, per la mancata restituzione degli apparati hardware e software attinente alla piattaforma Weefi, per euro 716,13 vista la violazione dell’ art. 3.9 del Contratto WEEFI, (cfr. all.1) e per il pagamento del credito di xxx per la somma di € 1.830,46 (all.9)”*.
- *“xxx, come da documentazione allegata (all.ti 10 e 10a) ha ceduto il credito pro soluto in favore di Ambrogio, poiché il contratto di locazione operative del 23/7/2021 era stato risolto dalla xxx per inadempimento contrattuale della XXX (art. 8 del contratto di locazione operativa cfr. all.2)”*.
- *“il Corecom Toscana non ha competenza sul recupero di crediti ceduti da società finanziaria”*.
- *“non sussiste la competenza del Corecom, ai sensi dell’ art. 2 del Regolamento, in merito alla domanda di parte Istante, in quanto il Corecom non può pronunciarsi sulla legittimità o meno della richiesta di pagamento di importi per mancata restituzione di apparati hardware e software attinenti al servizio di cloud computing erogato attraverso la piattaforma Weefi, e in generale sui crediti pro soluto maturati da Ambrogio in seguito alla cessione degli stessi da*

parte della finanziaria xxx (cfr. all.ti 2, 9, 10 e 10a), che aveva risolto per inadempimento il contratto di locazione operativa”.

Inoltre, l’operatore ha sostenuto che la “richiesta di indennizzo per mancata risposta alla Pec del 14/3/2025” non è meritevole di accoglimento, in quanto, “successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuali tra Ambrogio e la XXX - vista la disdetta del 17/06/2024, conseguente conciliazione UG/696681/2024 e verbale di accordo del 19/09/2024 - ai sensi dell’ art. 3.9 del contratto Weefi, parte Istante avrebbe dovuto restituire tutti gli apparati hardware e software nel termine di 10 giorni dalla risoluzione contrattuale. Invece, Ambrogio si è trovata costretta ad inviare la FT 31xxxx del 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13 per mancata restituzione degli apparati”.

L’operatore ha ritenuto opportuno, inoltre, “chiarire comunque che nessun indennizzo può essere dovuto alla XXX da parte di Ambrogio tenuto conto che al momento dell’invio della fattura FT 31xxxx del 05/3/2025, con scadenza 01/04/2025, di euro 716,13, e della Pec di parte istante di contestazione della stessa del 14/3/2025 non sussisteva alcun rapporto contrattuale per servizi di comunicazione elettronica in essere tra le parti (risoltosi già in data 17/06/2024). Ambrogio quindi non era più l’operatore di servizi di XXX, che non aveva più la qualifica di utente di Ambrogio, ai sensi dell’art. 2 del regolamento indennizzi. In ogni caso, come già chiarito, la citata fattura riguardava solo i crediti per mancata restituzione di apparati, vista la violazione dell’art. 3.9 del Contratto Piattaforma WEEFI, che come detto NON eroga Servizi di comunicazione elettronica. Quindi, non si comprende a che titolo viene invocato il Regolamento Indennizzi”.

L’operatore ha aggiunto che, “nel denegato caso in cui Ambrogio fosse ritenuta responsabile della mancata risposta alla pec del 14/3/2025, si precisa che i fatti sono stati chiariti nel Corso della procedura Corecom n.UG/752716/2025 e che la richiesta della XXX di € 3.000,00, è del tutto illegittima ed infondata, in quanto in base alla Carta dei Servizi (all.12) di Ambrogio, che è conforme al Regolamento indennizzi Agcom applicabile, l’indennizzo per mancata risposta a reclamo scritto è pari a € 2,50 per giorno di ritardo, con massimale di indennizzo pari € 300,00. Dunque, alla data rilevante, i giorni maturati di ritardo risultano 70, che corrispondono ad un indennizzo pari € 175,00; quest’ultimo dunque deve intendersi l’importo che rappresenterebbe il solo indennizzo eventualmente dovuto a XXX secondo la normativa AGCOM vigente.

“Sulla restituzione degli Apparati per la piattaforma Weefi”, l’operatore ha dedotto che:

- “Come chiarito ai sensi dell’art. 3.9 delle condizioni generali di contratto piattaforma Weefi di Ambrogio s.r.l. (cfr. all.1), la XXX avrebbe dovuto restituire tutti gli apparati installati da Ambrogio s.r.l., specificati nell’ allegato 4, nel termine essenziale di 10 giorni dalla risoluzione del contratto”.*
- “Ad oggi, questi apparati non sono stati mai restituiti. Pertanto, la pretesa di Ambrogio ad ottenere il pagamento della fattura FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di euro 716,13 (cfr. Allegato 5) deve intendersi del tutto legittima e fondata”.*

- *“In merito agli apparati, [ha] rileva[to] poi che alla parte istante è stato fornito già quanto segue:*
- *“Il D.d.T xxx del 28.7.2021 (all.6);*
 - *Rapporto tecnico di intervento, cliente xxx a cui è subentrato XXX, del 1.12.2020(all.7);*
 - *Rapporto tecnico di intervento del 25.8.2021 (all. 8). In merito a questo ultimo aspetto, si ribadisce che il documento attiene all’ intervento del tecnico di Ambrogio che ha constatato che l’impianto risultava incompleto al momento dell’intervento e ha lasciato l’access point in attesa del passaggio del cavo a cura dell’elettricista del cliente XXX, in quanto per policy aziendale di Ambrogio s.r.l. non possono essere effettuati collaudi su impianti o opere incomplete realizzate da soggetti terzi. Dunque, ad oggi, non sussiste alcuna dichiarazione di collaudo da parte di tecnici Ambrogio.*
 - *(...) nel caso in cui la XXX tutti gli apparati FUNZIONANTI di cui all’elenco riportato all’allegato 4 depositato, Ambrogio provvederà ad emettere nota di credito per la citata fattura”.*

“Sull’attestazione di portabilità in fase di subentro” l’operatore ha evidenziato che “nel corso del procedimento Corecom n.UG/752716/2025 non esiste documentazione specifica relativa alla portabilità, poiché il numero oggetto del contratto (055074xxxx) di parte istante è un numero nuovo assegnato direttamente da Ambrogio e quindi non è stato oggetto di number portability (NP). Il medesimo numero è stato poi migrato verso l’operatore TIM in data 04/11/2021, così come richiesto da parte istante”.

“Sulla richiesta di indennizzi” l’operatore ha sostenuto che è “illegittima ed infondata tenuto conto che:

- *sussiste l’incompetenza per materia del Corecom Toscana ai sensi dell’art. 2 del Regolamento di cui all’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS;*
- *il regolamento indennizzi non può trovare applicazione in quanto i contratti Weefi e i contratti tlc tra le parti erano stati già risolti il 17/06/2024; e la fattura contestata con Pec di parte istante del 14.3.2025, riguardava la mancata restituzione di apparati software e hardware la Piattaforma Weefi, che concerne servizi di cloud computing;*
- *nel denegato caso, in cui fosse ritenuto applicabile l’indennizzo per ritardo nella risposta alla Pec del 14.3.2025 di parte Istante, trova applicazione la Carta dei Servizi di Ambrogio, conforme al regolamento indennizzi della stessa, l’indennizzo per mancata risposta a reclamo scritto è pari a € 2,50 per giorno di ritardo, con massimale di € 300,00. Pertanto, alla data rilevante, i giorni maturati di ritardo risultano 70, per un importo corrispondente a € 175,00;*
- *la fattura di Ambrogio è legittima FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di Euro 716,13, tenuto conto della violazione dell’art. 3.9 del Contratto Weefi da parte di XXX, che avrebbe dovuto restituire gli apparati nei termini di 10 giorni dalla risoluzione del contratto;*

- *La richiesta di pagamento del 9 maggio 2025 attinente al credito di xxx è legittimo e fondata vista la cessione pro soluto del credito ad Ambrogio (all.ti 10, 10a)”;*

In ultimo ha concluso ribadendo la richiesta di:

- *“In via preliminare, accertare e dichiarare l’incompetenza del Corecom Toscana aditoai sensi dell’art. 2 del Regolamento di cui all’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS per le ragioni espresse in narrativa, e per l’effetto rigettare l’istanza della XXX;*
- *“Nel merito, in via principale, accertare e dichiarare l’ inapplicabilità del Regolamento indennizzi tenuto conto che il contratto Weefi e il Contratto tlc erano già risolti il 17/06/2024; mentre la Pec di parte istante è del 14 marzo 2025, oltre al fatto che la pec contesta la fattura FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di Euro 716,13, emessa da Ambrogio a causa della violazione dell’ art. 3.9 del Contratto Weefi da parte dell’ istante XXX, per mancata restituzione degli apparati per la piattaforma di cloud computing Weefi, nel termini di 10 giorni dalla risoluzione del contratto; e per l’ effetto rigettare l’ istanza della XXX”;*
- *“Nel merito, in via subordinata, nel denegato caso, in cui fosse ritenuto applicabile l’indennizzo per ritardo nella risposta alla Pec del 14.3.2025 di parte istante, applicare la Carta dei Servizi di Ambrogio e dichiarare congruo l’indennizzo nella misura di € 175,00, per le ragioni espresse in narrativa; e per l’effetto rigettare l’istanza della XXX”.*

3. La replica dell’istante.

La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 3 dicembre 2025, ha depositato una nota di replica, con cui ha contestato *“integralmente”* la memoria dell’operatore, evidenziando quanto di seguito riportato:

- *“Ambrogio tenta di sottrarsi alla competenza del Corecom sostenendo che i servizi forniti sarebbero di “cloud computing” e non di comunicazioni elettroniche, ma tale tesi è del tutto strumentale e priva di fondamento”.*
- *“Domanda di subentro datata 11/8/2021 Pag 17 si legga: “Centralino e piattaforma UCC youneed- antenne e moduli WEEfi”... i dettagli dei singoli componenti saranno riportati nel DDT di consegna, per eventuali sostituzioni successive alla data di installazione/collaudo faranno fede i documenti successivi”*

La parte istante ha contestato quanto affermato da Ambrogio che sostiene che *“il contratto “Weefi” riguarderebbe solo servizi cloud e che quindi il Corecom non sarebbe competente”.*

Sul punto ha controdedotto che:

- *“il contratto includeva anche servizi di connessione dati e voce (“contratto TLC Ambrogio”), con numero assegnato e traffico gestito dall’operatore”;*

- *“il numero oggetto del contratto (0551414xxxx) è chiaramente indicato nel formulario come servizio di telefonia fissa – affari, rientrante nella competenza AGCOM/Corecom”;*
- *“la piattaforma “Weefi” era funzionale al servizio di connettività fornito da Ambrogio: il cliente non avrebbe potuto usufruirne senza il collegamento internet e le apparecchiature fornite dall’operatore”.*
- *“La fattura contestata fa riferimento ad apparecchiature per il funzionamento del contratto TLC Ambrogio”.*
- *“Pertanto, la controversia riguarda servizi di comunicazione elettronica e la competenza del Corecom Toscana è pienamente sussistente ai sensi dell’art. 2 del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS e del nuovo allegato B alla delibera n. 194/23/CONS”.*
- *“il cliente non avendo nessuna apparecchiatura e nessun componente, ha stipulato un paio di mesi dopo un contratto con Tim, che è intervenuta con una semplice fibra, quindi, in ogni caso non vi era necessità di tutte le apparecchiature proposte da Ambrogio per avere una connessione Internet”.*

La parte istante ha respinto la posizione di Ambrogio sulla *“legittimità della fattura n. FT 31xxxx del 05/03/2025”*, che *“pretende il pagamento di € 2.546,59, sostenendo che l’importo deriva da[lla] mancata restituzione di apparati (€716,13) [e dai] residui canoni di un contratto con xxxx (€1.830,46). Tale pretesa è illegittima e priva di prova, per le seguenti ragioni”.*

Sul punto ha dedotto quanto segue

- “1. DDT e rapporti tecnici prodotti da Ambrogio risultano intestati ad altri soggetti e non a XXX (loro allegato nr 6 e nr 7);*
- 2. la firma apposta sul rapportino di intervento è stata formalmente disconosciuta dal cliente tramite denuncia e non risulta autentica;*
- 3. nessun collaudo è stato mai effettuato o sottoscritto, come invece previsto contrattualmente per attestare l’avvenuta installazione e funzionamento degli apparati;*
- 4. lo stesso tecnico di Ambrogio, nel proprio rapporto del 25/08/2021, ammette che l’impianto era incompleto (“access point lasciato in attesa del passaggio cavo”), quindi mai funzionante né collaudato; il cliente ci comunica infatti che finché non è avvenuto il passaggio a TIM a novembre 2021, non era presente internet nel locale ed usavano internet dei cellulari per lavorare.*
- 5. xxx ha ceduto il credito ad Ambrogio per apparecchiature intestate ad altro soggetto giuridico. Perché Ambrogio si rivale su XXX e non su xxx? Ribadiamo il concetto che tali apparecchiature non sono mai entrate nella disponibilità documentale e fisica di XXX Ne consegue che la fattura è nulla e deve essere stornata, poiché non è dimostrata né la consegna né il collaudo né la legittimità del credito vantato”.*

“Sulla cessazione del contratto” l’istante ha messo in evidenza che “Ambrogio ammette che tutti i rapporti contrattuali sono stati chiusi il 17/06/2024, (nella realtà sarebbero già dovuti cessare nel novembre 2021), con la conciliazione UG/696681/2024 e rimborso di €500 al cliente. Pertanto, non poteva emettere alcuna nuova fattura nel marzo 2025, né avviare una nuova pratica di recupero crediti a distanza di oltre otto mesi dalla chiusura e dalla definizione conciliativa. La richiesta è dunque in violazione del verbale di accordo e del principio di buona fede contrattuale”.

“Sulla mancata risposta al reclamo del 14/03/2025” l’istante ha puntualizzato che “Ambrogio non ha fornito alcuna risposta scritta al reclamo PEC inviato dal cliente, nonostante l’obbligo previsto dall’art. 8 del Regolamento sugli indennizzi AGCOM e dalla Carta dei Servizi. L’azienda riconosce il ritardo ma cerca di ridurre l’importo. In realtà, l’indennizzo non è solo “per giorni di ritardo”, ma anche per mancata risposta totale, per cui spetta l’indennizzo massimo previsto (fino a €300,00). Inoltre, la mancata risposta ha costretto il cliente ad adire nuovamente il Corecom, aggravando il pregiudizio subito”.

“Sui presunti apparati non restituiti” parte istante ha controdedotto che “Ambrogio non ha mai fornito prova della reale consegna né dell’identificazione univoca degli apparati (seriali, collaudo, installazione firmata), né che il contratto sia mai stato funzionante. Non può quindi imputare al cliente alcuna “mancata restituzione” di beni mai ricevuti o mai collaudati. La stessa documentazione tecnica dimostra che nessun apparato era pienamente funzionante al momento dell’intervento”.

“Sulla richiesta di indennizzo” la parte istante ha ribadito le proprie motivazioni “il disservizio nella gestione del contratto e nella cessazione; la mancata risposta al reclamo PEC; l’emissione di una fattura indebita e la successiva minaccia di recupero crediti”.

Quindi “la società istante mantiene la richiesta di indennizzo complessiva pari a €5.000,00, da commisurare ai gravi disagi subiti e al tempo perso per tutelare i propri diritti”.

“Sul precedente verbale di accordo UG/696681/2024” la parte istante ha precisato che:

- “A differenza di quanto asserito da Ambrogio, il precedente verbale di accordo UG/696681/2024 e il relativo importo di €500,00 non erano stati riconosciuti “per disservizi vari”. La conciliazione si basava sul fatto che, dopo il passaggio a TIM avvenuto a novembre 2021, la parte istante aveva contestato ad Ambrogio la mancata erogazione dei servizi e aveva richiesto la restituzione delle fatture emesse da novembre 2021 fino alla chiusura del contratto, per un totale superiore a €1.000,00”.*
- “Ambrogio, riconoscendo €500,00, ha implicitamente ammesso che nessun servizio era stato realmente fornito nel periodo in questione. Pertanto, oggi non può sostenere l’esistenza di servizi attivi o di apparati in uso per giustificare nuove fatture o richieste di pagamento”.*

Infine ha concluso insistendo nelle proprie richieste:

- *“Dichiarare infondate e pretestuose le eccezioni di Ambrogio S.r.l. e confermare la competenza del Corecom;*
- *“Accertare l’illegittimità della fattura FT 31xxxx del 05/03/2025 e della richiesta di €2.546,59, disponendone lo storno integrale e la chiusura della pratica di recupero crediti”;*
- *“Disporre un indennizzo per mancata risposta al reclamo e per i disagi subiti, quantificato in via equitativa fino a €5.000,00”.*

4. La replica dell’operatore.

L’operatore Ambrogio, in data 3 dicembre 2025, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di replica, *“contestando e impugnando tutto quanto ex adverso dedotto ed argomentato da controparte in quanto infondato in fatto ed in diritto, con espressa richiesta di rigetto delle domande dell’Istante perché platealmente infondate ed illegittime”.*

Al riguardo ha precisato che:

- *“in data 11/08/2021, la XXX sottoscriveva:*
 - a) *una “domanda di subentro” (cfr.all.1, p.1): subentrava al servizio di telefonia del cliente xxx con riferimento al numero 055074xxxx, con tanto di benessere al subentro di xxx;*
 - b) *il contratto “Offerta Piattaforma Software e Hardware Weefi” di Ambrogio s.r.l., con locazione operativa per 60 mesi (cfr.all.1, p3), attivata con la società finanziaria xxx, come da contratto poi sottoscritto in data 23/7/2021 (cfr.all.2);*
 - c) *contratto tlc per servizi voce e dati di Ambrogio s.r.l (cfr. all.1, p.7)”;*
- *“In data 23/7/2021, la XXX sottoscriveva, come sopra indicato, il contratto di locazione operativa con xxx (cfr. all.2)”.*

Sul punto Ambrogio ha precisato che il *“contratto Weefi ed il contratto Servizi TLC appartengono a categorie regolamentari diverse; e sono contratti del tutto autonomi e distinti”:*

- *“il Contratto Weefi del 11.8.2021 ha ad oggetto una Piattaforma di Cloud Computing. Come noto, i servizi di Cloud Computing NON rientrano nella disciplina dei servizi di comunicazione elettroniche, come tali disciplinati dal Codice delle comunicazioni elettroniche. I servizi di Cloud Computing appartengono al novero dei servizi della società dell’informazione (tanto da non presumere il preventivo rilascio a vantaggio dell’operatore di alcuna autorizzazione MIMIT obbligatoria per l’erogazione di servizi TLC). La Piattaforma WeeFi funziona SOLO attraverso collegamento internet, che può essere fornito da qualsiasi operatore autorizzato ai sensi del codice delle comunicazioni elettroniche ed iscritto al ROC. Nel caso in esame però parte Istante aveva sottoscritto il contratto tlc con Ambrogio in data 11/08/2021 (cfr. all.1)”.*

- *“Il contratto tlc del 11/08/2021 disciplina l’attivazione di servizi voce e dati, oltre che l’assegnazione della nuova numerazione (055074xxx) alla XXX da parte Ambrogio, che non è mai stata oggetto di number portability (NP). Detto numero, è poi stato migrato da Ambrogio su richiesta del cliente verso operatore TIM in data 04/11/2021”;*
- *“A chiusura della procedura di conciliazione UG/696681/2024 e all’adozione del verbale di accordo del 19/09/2024, Ambrogio corrispondeva alla XXX un indennizzo di € 500,00 per alcuni disservizi attinenti al contratto TLC del 11/08/2021. Nel verbale del 19.9.2024 del procedimento UG/696681/2024 del Corecom Toscana chiuso (all.13) si evince che: “Ambrogio SpA – in relazione al codice cliente n 2xxxx - a titolo conciliativo, propone la corresponsione in favore della parte istante della somma onnicomprensiva di € 500,00 mediante bonifico bancario da effettuarsi entro 120 giorni dalla data di sottoscrizione del presente accordo, sulle seguenti coordinate bancarie intestate alla parte istante stessa: xxx. La parte istante dichiara di accettare la proposta dell’operatore Ambrogio, rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia”.*
- *“Dopo di che, nonostante la conciliazione di cui al procedimento UG/696681/2024, parte Istante, XXX, violava l’art. 3.9 del contratto WEEFI (art. 3.9) in quanto NON provvedeva alla restituzione degli apparati, quali (all.4): e violava il contratto di locazione operativa sottoscritto con la xxx in quanto non provvedeva a pagare i crediti dovuti”.*
- *“Ambrogio si è trovata costretta, in data 9 maggio 2025, a richiedere il pagamento sia della FT 31xxxx del 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13 per mancata restituzione degli apparati, ex. art. 3.9. del Contratto Weefi, che del credito ceduto pro soluto dalla Finanziaria xxx ad Ambrogio s.r.l. (cfr. all.ti 9, 10 e 10a)”.*
- *“Le richieste venivano tutte legittimamente indirizzare a parte Istante, visto appunto il subentro e la sottoscrizione dei Contratti Weefi, tlc e di Locazione operativa con xxx, sopra indicati (cfr. all.1e 2)”.*

Con riguardo alle spese per gli apparati, l’operatore ha dedotto che, “[i]n data 14 marzo 2025, parte Istante intimava alla Ambrogio di presentare bolle di consegna degli apparati (all.14), in relazione alla quale è stato dato riscontro corso del procedimento di conciliazione UG/752716/2025, chiuso con mancato accordo”.

L’operatore, “in merito alla questione degli apparati, [ha] evidenzia[to] che sono stati già depositati nel fascicolo del presente procedimento i seguenti allegati:

- *“Il D.d.T xxx del 28.7.2021 (all.6)”;*
- *“Rapporto tecnico di intervento, cliente xxx a cui è subentrato XXX, del 1.12.2020(all.7)”;*
- *“Rapporto tecnico di intervento del 25.8.2021 (all. 8)”.*

L'operatore Ambrogio ha proseguito "eccep[endo] ancora una volta l'incompetenza per materia del Corecom Toscana, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (All. B alla delibera n.194/23/CONS), tenuto conto che la controversia ha ad oggetto la contestazione della richiesta di pagamento del 9 maggio 2025 della somma complessiva di € 2.546,59 (cfr. all.9) per:

i) mancata restituzione degli apparati hardware e software (cfr. all.4) attinente al contratto di cloud computing 'Piattaforma Weefi" del 11/8/2021, per euro 716,13 (fattura FT 31xxxx 05/3/2025) vista la violazione dell'art. 3.9 del Contratto WEEFI (cfr. all.ti 1 e 9), nel rispetto dei 10 giorni dalla disdetta del 17.6.2024 da parte dell'Istante; e

ii) mancato pagamento del credito di xxx per la somma di € 1.830,46 (cfr. all.9) come da documentazione già depositata (cfr.all.ti 10 e 10a) ceduto pro soluto in favore di Ambrogio ((cfr. all.ti 2, 9, 10 e 10a), poichè il contratto di locazione operativa del 23/7/2021 era stato risolto dalla xxx per inadempimento contrattuale della XXX (art. 8 del contratto di locazione operativa cfr. all.2)".

La società Ambrogio ha dedotto, altresì, che la "controversia NON concerne invece disservizi attinenti al contratto servizi tlc del 11/08/2021 -nonostante quanto parte Istante provi ad eccepire nella propria memoria di costituzione- in relazione al quale a chiusura della procedura di conciliazione UG/696681/2024 e all'adozione del verbale di accordo del 19/09/2024, Ambrogio corrispondeva alla XXX un indennizzo di € 500,00 (cfr. all.13). Soprattutto, la legittima richiesta di Ambrogio del 9 maggio 2025 di pagamento della somma di € 2.546,59 (cfr. all.9) non concerne la stessa fattispecie oggetto del procedimento di conciliazione UG/696681/2024 chiuso con verbale di accordo del 19/09/2024".

La società Ambrogio ha, conseguentemente, ritenuto opportuno ribadire l'incompetenza del Corecom in quanto la presente istanza:

"i) non riguarda l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica da parte di Ambrogio;

ii) ha ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Parte Istante che non ha ottemperato all'obbligo di restituzione degli apparati hardware e software (art. 3.9 del contratto WEEFI);

iii) ha ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Parte Istante al contratto di locazione operativa, tenuto conto che non ha pagato il credito di xxx ceduto pro soluto ad Ambrogio".

Inoltre l'operatore ha voluto ribadire la "legittimità della richiesta di pagamento" in quanto:

- "Ai sensi dell'art. 3.9 delle condizioni generali di contratto piattaforma Weefi di Ambrogio s.r.l. (cfr. all.1), la XXX avrebbe dovuto restituire tutti gli apparati installati da Ambrogio s.r.l., specificati nell'allegato 4, nel termine essenziale di 10 giorni dalla risoluzione del contratto. Ad oggi, questi apparati non sono stati mai restituiti".

- *“La questione degli apparati non è stata dibattuta nell’ambito del procedimento UG/696681/2024 chiuso con verbale di accordo del 19/09/2024 in quanto il petitum concerneva solo la definizione dell’indennizzo per disservizi”.*
- *“Parte Istante, tuttavia, era del tutto consapevole che il raggiungimento dell’accordo del 19.9.2024 non esimeva la medesima dall’obbligo di ottemperare alle previsioni di cui all’ art. 3.9 del Contratto Weefi, restituendo i citati apparati”.*
- *“Ambrogio si era trovata costretta dunque ad inviare la FT 31xxxx del 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13 per mancata restituzione degli apparati, visto che la XXX, in violazione dell’art. 3.9 del Contratto Weefi, non ha mai restituito gli apparati hardware e software attinente al contratto di cloud computing, di cui alla Piattaforma Weefi nel rispetto del termine di 10 giorni dalla disdetta del 17.6.2024”.*
- *“La pretesa di Ambrogio ad ottenere il pagamento della fattura FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di euro 716,13 (cfr. Allegato 5) deve intendersi del tutto legittima e fondata, vista la violazione dell’art. 3.9 del contratto weefi da parte dell’Istante”.*
- *“Si rigetta l’eccezione di parte istante circa il fatto che il DDT sia intestato ad altro soggetto, in quanto la XXX era subentrata al cliente xxx (cfr. all.1). Le eccezioni di parte Istante devono intendersi pretestuose ed inconferenti vista la legittimità della richiesta di Ambrogio ad ottenere il pagamento di cui all’ allegato 9 depositato, considerato che parte Istante si è resa inadempiente rispetto a xxx violando il contratto di locazione operativa (art. 8 del contratto di locazione operativa cfr. all.2) - tant’è che ad oggi ancora non ha pagato i canoni dovuti (all.2,9,10 e 10a) - e rispetto alla stessa Ambrogio a cui non ha restituito ancora gli apparati hardware e software (art. 3.9 del contratto WEEFI) (cfr. all.1, e 9), pretendendo– senza alcuna competenza tecnica- di giustificare il proprio inadempimento addirittura affermando, a pag. 2 della propria memoria, che: “(...) in ogni caso non vi era necessità di tutte le apparecchiature proposte da Ambrogio per avere una connessione Internet”.*
- *“Si evidenzia in ogni modo che nel caso in cui la XXX dovesse restituire tutti gli apparati FUNZIONANTI di cui all’elenco riportato all’ allegato 4 depositato, Ambrogio si rende disponibile ad emettere nota di credito per la citata fattura FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di euro 716,13”.*

L’operatore ha proseguito nel “ribadire che la richiesta di pagamento del 9 maggio 2025 della somma complessiva di € 2.546,59 (cfr. all.9) concerne la mancata restituzione degli apparati hardware e software (cfr. all.4) attinente al contratto di cloud computing ‘Piattaforma Weefi’ del 11/8/2021, per euro 716,13 (fattura FT 31xxxx 05/3/2025) vista la violazione dell’ art. 3.9 del Contratto WEEFI (cfr. all.ti 1 e 9), nel rispetto dei 10 giorni dalla disdetta del 17.6.2024 da parte dell’Istante; e il mancato pagamento del credito di xxx per la somma di € 1.830,46 (all.9, 10,10a), ceduto pro soluto ad Ambrogio. Soprattutto la richiesta di pagamento del 9 maggio 2025 NON concerne questioni

attinenti a servizi tlc, visto soprattutto che il contratto di comunicazione elettronica era stato risolto tra le parti già in data 17 giugno 2024”.

Sulla base di ciò, l’operatore ha evidenziato che “nessun indennizzo può essere dovuto alla XXX per mancata risposta alla Pec del 14/3/2025 da parte di Ambrogio tenuto conto che al momento dell’ invio della fattura FT 31xxxx del 05/3/2025, con scadenza 01/04/2025, di euro 716,13, e della Pec di parte istante di contestazione della stessa del 14/3/2025 non sussisteva alcun rapporto CONTRATTUALE PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA IN ESSERE TRA LE PARTI (RISOLTOSI GIÀ IN DATA 17/06/2024)”.

Sul punto Ambrogio ha precisato che “non era più l’operatore di servizi comunicazione elettronica di XXX al momento dell’invio della PEC del 14/3/2025, e Parte Istante non aveva più la qualifica di utente di Ambrogio, ai sensi dell’art. 2 del regolamento indennizzi”.

L’operatore ha “poi rileva[to] che nel formulario al procedimento UG/752716/2025 parte Istante chiede un indennizzo di euro 3000.0, mentre nell’ambito procedimento GU14/783610/2025 chiede un indennizzo di euro 5000”.

Ambrogio ha ribadito di aver “inviato la FT 31xxxx del 05/3/2025 con scadenza 01/04/2025 di euro 716,13 per mancata restituzione degli apparati hardware e software, visto che la XXX, in violazione dell’art. 3.9 del Contratto Weefi, non ha mai restituito gli apparati hardware e software attinente al contratto di cloud computing, nel rispetto del termine di 10 giorni dalla disdetta del 17.6.2024. La citata fattura riguardava solo i crediti per mancata restituzione di apparati, vista la violazione dell’art. 3.9 del Contratto Piattaforma WEEFI, che come detto NON eroga Servizi di comunicazione elettronica”.

La società Ambrogio ha quindi rappresentato che “non si comprende a che titolo viene invocato il Regolamento Indennizzi. In ogni modo, nel denegato caso in cui Ambrogio fosse ritenuta responsabile della mancata risposta alla pec del 14/3/2025, si precisa che i fatti sono stati chiariti nel Corso della procedura Corecom n.UG/752716/2025 e che sono stati già prodotti i documenti richiesti da parte Istante. La richiesta della XXX di € 5.000,00 è del tutto illegittima ed infondata, in quanto in base alla Carta dei Servizi (all.12) di Ambrogio, che è conforme al Regolamento indennizzi Agcom applicabile, l’indennizzo per mancata risposta a reclamo scritto è pari a € 2,50 per giorno di ritardo, con massimale di indennizzo pari € 300,00. Dunque, alla data rilevante, i giorni maturati di ritardo risultano 70, che corrispondono ad un indennizzo pari € 175,00; quest’ultimo dunque deve intendersi l’importo che rappresenterebbe il solo indennizzo eventualmente dovuto a XXX secondo la normativa AGCOM vigente”.

Infine ha concluso, ribadendo ancora le proprie richieste:

- “In via preliminare, accertare e dichiarare l’incompetenza del Corecom Toscana adito ai sensi dell’art. 2 del Regolamento di cui all’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS per le ragioni espresse in narrativa, e per l’effetto rigettare l’istanza della XXX;*
- Nel merito, in via principale, accertare e dichiarare l’inapplicabilità del Regolamento indennizzi tenuto conto che il contratto Weefi e il Contratto tlc erano già risolti il 17/06/2024; mentre la Pec di parte istante è del 14 marzo 2025, oltre*

al fatto che la pec contesta la fattura FT 31xxxx 05/3/2025 01/04/2025 di Euro 716,13, emessa da Ambrogio a causa della violazione dell' art. 3.9 del Contratto Weefi da parte dell' istante XXX, per mancata restituzione degli apparati per la piattaforma di cloud computing Weefi, nei termini di 10 giorni dalla risoluzione del contratto; il pagamento pro soluto del credito ceduto dalla Finanziaria xxx, e per l' effetto rigettare l' istanza della XXX;

- *Nel merito, in via subordinata, nel denegato caso, in cui fosse ritenuto applicabile l'indennizzo per ritardo nella risposta alla Pec del 14.3.2025 di parte istante, applicare la Carta dei Servizi di Ambrogio e dichiarare congruo l'indennizzo nella misura di € 175,00, per le ragioni espresse in narrativa; e per l'effetto rigettare l'istanza della XXX”.*

5. L'ulteriore replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 18 dicembre 2025, ha depositato una nota con a quale ha contestato *“integralmente la memoria di costituzione e la memoria di replica depositate da Ambrogio S.r.l., ritenendole prive di fondamento”.*

Ha rilevato quanto segue:

- *“la mancata erogazione del servizio di comunicazioni elettroniche richiesto (servizio voce/dati), mai funzionante sin dalla sua attivazione, circostanza che integra pienamente la competenza AGCOM ex art. 2 del Regolamento 203/18/CONS”;*
- *“l’illegittima emissione della fattura FT 31xxxx del 05/03/2025, fondata su una presunta mancata restituzione di apparati mai consegnati alla società istante”;*
- *“l’inserimento nella medesima fattura Ambrogio di un credito derivante dal contratto xxx, credito estraneo al servizio TLC ma impropriamente addebitato dall’operatore all’utente”;*
- *“la mancata risposta al reclamo PEC del 14/03/2025, in violazione delle disposizioni sulla trasparenza e tutela dell’utente”.*

L'istante ha precisato che *“Ambrogio fonda la propria pretesa su un modulo Finauto definito come “verbale di consegna e collaudo”.*

Su tale documento ha puntualizzato quanto segue:

- *“Disconoscimento formale della firma: La firma apposta sul modulo è stata formalmente disconosciuta dal cliente, mediante denuncia specifica, con l'effetto che:*
 - *il documento è inopponibile ex artt. 214–215 c.p.c.;*
 - *non produce alcuna efficacia probatoria nel presente procedimento;*
 - *non può essere utilizzato da Ambrogio in mancanza di verifica grafologica (non esperibile in sede AGCOM).*

Su tale documento l'istante ha evidenziato:

- “[n]atura non tecnica del documento. Il modulo xxx: non è un verbale tecnico, non è redatto né firmato da tecnici Ambrogio, non contiene elenco apparati né numeri seriali, non documenta alcuna installazione presso il cliente istante”.
- “È un documento commerciale, non un collaudo”.
- “Il rapporto tecnico Ambrogio del 25/08/2021 smentisce il collaudo Il documento tecnico prodotto dalla stessa Ambrogio (all.7, pag.1) riporta: “impianto incompleto – lasciato access point in attesa del passaggio del cavo a cura dell’elettricista”
- In merito all’installazione si inferisce che “l’impianto non era installato, non poteva essere collaudato, gli apparati non erano nella disponibilità del cliente, il servizio non era utilizzabile”.

In conclusione l’istante ha messo in rilievo che “[u]n “collaudo” dichiarato in un modulo standard non può prevalere su un rapporto tecnico che certifica, due settimane dopo, l’impossibilità stessa di procedere all’installazione. Il collaudo non è mai avvenuto.

L’istante ha, inoltre, ribadito che i “DDT [sono] intestati a soggetto diverso. Ambrogio produce esclusivamente:

- DDT n. xxx del 28/07/2021, intestato a xxx; (all.6)
- DDT n. xxx del 03/11/2020, ancora intestato a xxx.(all.7)

Nessun DDT:

- è intestato a XXX;
- è firmato dal cliente attuale;
- attesta trasferimenti di apparati verso la sede istante;
- è accompagnato da verbale di installazione.

In Conclusione, non essendoci stata alcuna consegna, non può sorgere alcun obbligo di restituzione.

La fattura FT 31xxxx è illegittima e deve essere annullata. Sulla mancata erogazione del servizio TLC

Il servizio TLC attivato con Ambrogio:

- non ha mai funzionato;
- non era supportato dalle apparecchiature (mai installate correttamente);
- ha costretto il cliente a migrare verso TIM nel novembre 2021;
- rappresenta il disservizio originario che dà luogo al presente procedimento.

La mancata erogazione del servizio è un fatto pienamente rientrante nella competenza AGCOM, indipendentemente dall’esistenza di contratti accessori come WEEFI”.

Parte istante ha ribadito le proprie controdeduzioni rispetto all'eccezione di *“Ambrogio [che] eccepisce l'incompetenza, assumendo che: WEEFI sia un servizio cloud; il credito xxx sia esterno alla materia AGCOM”*. In merito ha ribadito che *“[t]ale impostazione è errata perché:*

- 1. La controversia origina da un servizio di comunicazioni elettroniche non erogato;*
- 2. Il numero 055074xxxx è una risorsa di comunicazione elettronica regolata da AGCOM;*
- 3. Le fatture impugnate derivano dalla chiusura del rapporto TLC;*
- 4. La condotta dell'operatore successiva alla cessazione rientra nella tutela AGCOM.*

La competenza del Corecom è quindi piena e non contestabile.

Sulla trattazione del credito xxx inserito nella fattura Ambrogio

Ambrogio afferma che il credito xxx sia estraneo alla materia AGCOM. La parte istante concorda sul fatto che il contratto xxx non sia oggetto di scrutinio diretto da parte del Corecom. Tuttavia, ciò non esonera affatto l'AGCOM dal valutare la fattura Ambrogio nella quale tale credito è stato inserito. Distinzione fondamentale

- Il Corecom non deve giudicare il contratto di leasing xxx;*
- Il Corecom deve giudicare la fattura Ambrogio, emessa dall'operatore TLC nell'ambito del rapporto regolato.*

Ambrogio è un operatore di comunicazioni elettroniche e, quando emette una fattura verso l'utente:

- è soggetto alle regole AGCOM sulla trasparenza, veridicità, correttezza e pertinenza degli addebiti;*
- non può inserire importi estranei al servizio regolato per avvantaggiarsi della propria posizione contrattuale.*

L'operatore ha volontariamente attratto il credito nell'ambito TLC Inserendo nella fattura FT 31xxxx:

- importi derivanti dal contratto di locazione xxx,*
- insieme agli importi contestati relativi agli apparati WEEFI,*

Ambrogio ha reso tale importo parte integrante di una propria richiesta economica, soggetta alla verifica dell'Autorità”.

La parte istante si è riportata alla “normativa AGCOM (delibere 179/03/CSP, 519/15/CONS) stabilisce che: Ogni comportamento dell'operatore che si manifesta attraverso la fatturazione o la richiesta di somme all'utente rientra nella competenza dell'Autorità, anche se l'importo deriva da rapporti esterni, quando l'addebito viene veicolato attraverso la relazione TLC. Il Corecom non può limitarsi a ignorare la parte di fattura contenente importi impropri, altrimenti:

- *gli operatori potrebbero addebitare qualunque importo non TLC in fattura;*
- *gli utenti sarebbero costretti a intentare cause civili separate;*
- *verrebbe violato il principio di tutela effettiva dell'utente.*

Conclusione Il Corecom deve pronunciarsi sulla legittimità della fattura FT 31xxxx nel suo complesso, annullandola anche nella parte relativa al credito xxx, non perché giudichi il contratto di leasing, ma perché giudica la condotta dell'operatore nella propria fatturazione TLC".

Inoltre ha ribadito la "mancata risposta al reclamo PEC del 14/03/2025" ribadendo la richiesta di "indennizzo massimo di € 300,00".

Sulla condotta di xxx e sui pagamenti RID indebitamente trattenuti – aggravante determinante ai fini del ristoro equitativo (€ 5.000). La parte istante richiama l'attenzione dell'Autorità sulle gravi circostanze emerse dai reclami e dai solleciti documentati agli atti. Reclami formali inviati a xxx rimasti completamente privi di risposta. Con PEC del 17/06/2024 (all.14) e successivo reclamo del 16/01/2025 (prot. RG4xxxx) la società istante ha chiesto a xxx:

- *spiegazione delle somme richieste,*
- *copia del contratto di locazione operativa,*
- *documentazione relativa agli apparati,*
- *chiarimenti sulla natura dei canoni addebitati,*
- *giustificazione dei solleciti di pagamento continuativi.*

Tale reclamo risulta totalmente privo di riscontro, nonostante i ripetuti solleciti. La mancata risposta reiterata integra:

Ribadendo il quadro complessivo delle doglianze ha insistito nella richiesta di "€ 5.000 rappresentano un ristoro equitativo, proporzionato e coerente con la gravità delle violazioni.

Conclusioni

La parte istante chiede di voler:

- 1. Accertare la mancata erogazione del servizio TLC;*
- 2. Dichiarare la competenza del Corecom Toscana sulla presente controversia;*
- 3. Annullare integralmente la fattura FT 31xxxx del 05/03/2025, per insussistenza della consegna apparati e per l'inserimento improprio del credito xxx;*
- 4. Dichiarare inammissibile la pretesa di recupero del credito xxx in quanto indebitamente veicolata tramite fattura TLC;*
- 5. Riconoscere l'indennizzo massimo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo;*
- 6. Riconoscere il ristoro equitativo di € 5.000/00*
- 7. Inibire all'operatore ogni ulteriore azione di recupero crediti sugli importi contestati".*

6. 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 via preliminare, si rileva la complessità della presente istanza, in ragione dell'ampia documentazione prodotta e dei molteplici rilievi sollevati dalle parti. Va osservato, altresì, che la descrizione dei fatti e le richieste devono essere interpretati alla luce di vicende collegate ad un precedente procedimento (UG/696681/2024 del 9 agosto 2024) conclusosi in data 19 settembre 2024 con un verbale di accordo. Per tale motivo è opportuno procedere ad una sintetica ricostruzione complessiva della *res controversa* al fine di contestualizzare le diverse questioni sollevate nell'odierna procedura e per delineare il perimetro entro cui valutare le richieste *sub i)*, *ii)* e *iii)*, volte rispettivamente ad ottenere lo “*storno dell'insoluto e ritiro della pratica del recupero del credito (2.546,59 euro)*”, la “*chiusura totale del contratto*” e la “*chiusura del ciclo di fatturazione e storno di eventuali fatture future*”.

Facendo riferimento, quindi, al procedimento n. UG/696681/2024 del 9 agosto 2024, giova richiamare che la relativa controversia aveva ad oggetto la prosecuzione della fatturazione nonostante il passaggio dell'utente ad altro operatore, con richieste volte alla chiusura del contratto, allo storno degli insoluti e al rimborso delle somme versate per un servizio ritenuto non utilizzato. La doglianza riguardava, in particolare, la fatturazione emessa in relazione al “*link internet 0551414xxxx*”, contenente l'addebito di canoni mensili per la Connettività Fibra e per la piattaforma “*Weefi*”.

Orbene, a fronte dell'accordo bonario intervenuto tra le parti e formalizzato presso il Corecom Toscana con verbale del 19 settembre 2024, deve ritenersi cessata la materia del contendere in relazione alle doglianze dell'istante concernenti tutti i canoni addebitati.

Ne consegue che non possono essere considerate in questa sede le domande *sub i)*, volte ad ottenere la “*chiusura del contratto*”, e la domanda *sub ii)* in relazione alla fatturazione dei canoni addebitati dopo il cambio operatore e già contestati dall'istante; ciò in quanto una loro rivalutazione determinerebbe una violazione del principio del *ne bis in idem*, attesa l'identità delle richieste già sottoposte al vaglio del Corecom Toscana - che non possono formare oggetto di doppia valutazione - e l'impegno assunto dalle parti con la sottoscrizione dell'accordo.

Per tale ragione, la domanda *sub ii)* non può essere considerata sotto il profilo della contestata richiesta di pagamento della somma di euro 1.830,46 in quanto tale importo attiene a canoni pregressi, problematica afferente al precedente tentativo di conciliazione.

Inoltre l'insoluto pari a euro 1.830,46 risulta riconducibile a un contratto di locazione operativa stipulato con una società finanziaria, rapporto estraneo alla materia di competenza di questo Corecom. Sul punto, si ritiene di accogliere l'eccezione di incompetenza sollevata dall'operatore, poiché la questione relativa al rapporto contrattuale con la società finanziaria xxx esula dall'ambito applicativo attribuito all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento. Parimenti eventuali reclami indirizzati alla sola società xxx non possono essere indennizzati in questa sede.

Tale eccezione, viceversa, non può essere accolta con riferimento alla fattura FT 31xxxx del 5 marzo 2025 emessa da Ambrogio, in quanto l'importo di euro 716,13 contenuto nella citata fattura è riferito alla mancata restituzione degli apparati funzionali all'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica. La fattura, infatti, contiene un'unica voce di addebito denominata "*mancata restituzione apparato*" ed elenca cinque dispositivi ritenuti non riconsegnati: un modem/router per l'accesso a Internet, due router e due access point destinati alla distribuzione del segnale Wi-Fi nei locali del cliente. Inoltre si rileva che il relativo addebito trova fondamento nelle Condizioni Generali di Contratto, dalle quali emerge che gli apparati vengono forniti in comodato d'uso e rimangono di proprietà esclusiva di Ambrogio, con clausola che impone la loro restituzione entro 10 giorni dalla cessazione del rapporto, a cura e spese dell'utente.

Ne consegue che la presente disamina ha ad oggetto esclusivamente l'importo di euro 716,13 relativo alla fattura FT 31xxxx, trattandosi, da un lato, di pretesa economica effettivamente riconducibile al rapporto regolato dalle condizioni contrattuali applicabili ai servizi di comunicazione elettronica e, dall'altro, di contestazione non sottoposta al precedente tentativo di conciliazione.

Sempre in via preliminare, si deve osservare che le richieste dell'istante non saranno considerate sotto il profilo dell'autenticità della sottoscrizione dei rapporti di installazione degli apparati, 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*.

Inoltre la domanda *sub iv)* volta ad ottenere "*eventuali rimborsi indebitamente percepiti, se risulta che nulla è stato dato e collaudato nella sede del cliente*" non può essere considerata in questa sede in quanto non formulata nel prodromico formulario UG. Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Infine si deve osservare che, con riferimento alla quantificazione pari a euro 5.000,00 a titolo di "*ristoro equitativo*", ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria la richiesta di “*ristoro equitativo di € 5.000/00*”, come ribadito in replica, dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero eventualmente accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Tutto ciò premesso, la presente disamina avrà ad oggetto esclusivamente la contestazione della fattura emessa da Ambrogio FT 31xxxx riferita alla mancata restituzione degli apparati e sulla mancata risposta al reclamo del 14 marzo 2025 indirizzato all’operatore Ambrogio.

Sulla fattura FT 31xxxx del 5 marzo 2025

L’istante ha contestato integralmente la fattura di chiusura, sostenendo che non era in possesso degli apparati dei quali è richiesta la riconsegna. L’operatore ha, di contro, sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

Innanzitutto, con riferimento all’oggetto della controversia, è opportuno precisare che, al termine dell’istruttoria procedimentale e all’esito dell’esame della documentazione acquisita, emerge come il caso in esame sia riconducibile a profili di generale carenza di trasparenza e di informativa precontrattuale. In particolare, a prescindere dalla contestazione concernente la funzionalità e il possesso degli apparati, la doglianza deve essere interpretata con riguardo alla corretta osservanza degli obblighi informativi nei confronti dell’istante e, precisamente, alla verifica se lo stesso sia stato posto nelle condizioni di conoscere preventivamente e in modo chiaro e dettagliato i costi relativi agli apparati oggetto di addebito.

Ciò posto la domanda *sub i)*, come delimitata in premessa, può essere accolta nei termini che seguono.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle 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*”.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, 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”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti risulta che il rapporto contrattuale tra l'istante e Ambrogio ha avuto origine in data 11 agosto 2021, con la sottoscrizione della domanda di subentro e del contestuale contratto stipulato con Ambrogio.

Dalle risultanze istruttorie, è emerso altresì che l'utente è rimasto nella titolarità dell'utenza oggetto del subentro per un periodo estremamente limitato, in quanto ha successivamente richiesto ed ottenuto la portabilità del numero verso l'operatore TIM in data 4 novembre 2021, con conseguente cessazione della fruizione dei servizi forniti da Ambrogio. Ne consegue che la permanenza effettiva dell'istante subentrato nel contratto

è stata di circa tre mesi, mentre gli addebiti successivamente contestati, oggetto del precedente UG, risultano riferiti a un periodo in cui il servizio non era più utilizzato né tecnicamente erogato dall'operatore. La fattura integralmente contestata dall'istante, pervenuta a distanza di quattro anni dal passaggio ad altro operatore, è la n. FT 31xxxx del 5 marzo 2025, dell'importo complessivo di euro 716,13, recante come unica voce di addebito la voce *"mancata restituzione apparato"*.

La fattura elenca, quali beni non restituiti, i seguenti apparati:

- FRITZ!BOX 7490 International (AVM) – Modem/router principale per l'accesso a Internet.
- Routerboard RB951Ui-xxxx – Router professionale Mikrotik con 5 porte LAN.
- Routerboard RbcAPGi-5acxxxx – Access point/router compatto dual band per distribuzione interna del segnale.
- Hiperlink AP Satellite (matr. 000000000xxxx) – Access point Wi-Fi per estensione del segnale.
- Hiperlink AP Satellite (matr. 000000000xxxx) – Access point Wi-Fi identico al precedente, destinato alla copertura wireless.

Tali apparati vengono imputati dall'operatore come non riconsegnati a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, costituendo – secondo la prospettazione di Ambrogio – la giustificazione dell'addebito per *"mancata restituzione apparato"*.

Parte istante ha sottolineato il mancato utilizzo degli stessi al momento del passaggio ad altro operatore, in quanto non posseduti e non in funzione, con disconoscimento dei rapporti di consegna visionati nell'ambito del presente contraddittorio.

Si rileva, al riguardo, che, a prescindere da tali circostanze, la fattura riporta unicamente l'importo complessivo relativo agli apparati, senza indicare il costo dei singoli dispositivi né il dettaglio del relativo computo. Tale dettaglio, con riferimento al valore di ciascun apparato, non è stato peraltro chiarito dall'operatore né nell'ambito del presente procedimento né nei riscontri forniti alle segnalazioni dell'utente.

L'operatore Ambrogio, a fronte della contestazione di parte istante, ha dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali, cui l'utente aveva aderito.

Tuttavia, la proposta contrattuale fornita al subentrante non contiene alcun elenco nominativo degli apparati oggetto di comodato, né indica marca, modello, numero di serie o valore economico dei dispositivi eventualmente da restituire; gli apparati risultano descritti unicamente in modo generico (router, gateway, access point, apparati RadioLan), senza individuazione puntuale dei beni e senza alcuna informazione preventiva sulle penali applicabili in caso di mancata restituzione.

In particolare, non è possibile riscontrare i modelli esatti previsti contrattualmente con indicazione della valutazione del bene stesso, con conseguente indeterminatezza del computo complessivo in assenza di una tabella dei costi prevista per ogni dispositivo contenuto in fattura.

Pertanto non è possibile dedurre che, al momento della sottoscrizione del contratto mediante subentro, l'utente fosse stato posto nella condizione di conoscere quali specifici apparati gli venissero attribuiti in uso e quali oneri economici sarebbero potuti derivare dalla loro eventuale mancata restituzione.

Gli unici riferimenti alle penali sono contenuti nelle Condizioni Generali Weefi – art. 3.10, che prevedono la somma di euro 250 per ogni access point/gateway non restituito e di euro 3.500, oltre IVA, per ogni apparato terminale non restituito.

Tali indicazioni, sebbene forniscano un riferimento, per quanto sommario, all'importo dovuto in caso di mancata restituzione degli apparati, non risultano in ogni caso idonee a chiarire la composizione e i costi riportati nella fattura oggetto di contestazione.

Con riferimento a tali oneri addebitati a seguito del recesso, si può, oltre alla normativa citata in premessa, fare riferimento alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, laddove prevede che le *“[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”*.

Nel caso che ci occupa, trattandosi di apparati collegati al contratto principale e soggetti a restituzione entro 10 giorni dalla cessazione del rapporto, l'utente avrebbe dovuto ricevere un'informativa chiara, preventiva e specifica sui costi applicabili in caso di mancata restituzione.

Al riguardo deve essere evidenziato che la fattura di chiusura FT 31xxxx del 5 marzo 2025 non contiene alcuna indicazione sull'avvenuta disattivazione dei servizi, intervenuta in data 17 giugno 2024, né risulta accompagnata da una comunicazione esplicativa dei criteri di quantificazione degli importi richiesti. Tale circostanza, unitamente alla significativa distanza temporale non solo dalla cessazione del rapporto contrattuale ma anche dall'originaria installazione degli apparati (risalente al 2021), incide sulla comprensibilità dell'addebito da parte dell'utente.

Pertanto, l'informativa rinvenibile in atti in ordine ai costi dovuti in caso di recesso per la mancata restituzione degli apparati non può ritenersi idonea a porre l'utente nelle condizioni di comprendere in modo immediato e trasparente l'onere economico attribuibile a ciascun dispositivo. Non risulta, altresì, agli atti la necessaria corrispondenza tra i costi che avrebbero dovuto essere comunicati al momento della sottoscrizione del contratto e quelli successivamente imputati nella fattura di chiusura.

Ne deriva che la società Ambrogio è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), in relazione al codice cliente n. 2xxxx, dell'importo pari a euro 716,13, di cui alla fattura FT 31xxxx del 5 marzo 2025 a titolo di *“Mancata restituzione apparato”*. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa è da evidenziarsi che l'istante, per i disagi connessi alla richiesta di pagamento della fattura *de qua*, non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento

dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 14 marzo 2025 indirizzato per PEC ad Ambrogio, laddove l'operatore ha sostenuto che deve essere respinta ogni richiesta d'indennizzo.

La doglianza *sub v)* può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti del procedimento non risultano risposte al sopracitato reclamo.

Sul punto si evidenzia che non può essere ritenuta condivisibile l'eccezione dell'operatore. In particolare, il fatto che all'epoca dell'invio del reclamo il rapporto tra le parti fosse cessato non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa anche all'onere di riscontrare i reclami, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, (*ex multis* Delibera Agcom n. 54/21/CIR).

Ad abundantiam si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che il reclamo inviato dall'istante il 14 marzo 2025 ha ad oggetto, come detto, i costi per gli apparati applicati dall'operatore convenuto dopo il termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva al ricevimento della fattura.

Quindi, per quanto evidenziato, viene in rilievo 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*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi. 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*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 14 marzo 2025, il *dies a quo* nel 29 aprile 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'11 settembre 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 136 giorni di disservizio da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 dalla società XXX nei confronti di Ambrogio S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ambrogio S.r.l., in relazione al codice cliente n. 2xxxx, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta 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) dell'importo pari a euro 716,13, di cui alla fattura FT 31xxxx del 5 marzo 2025 a titolo di "*Mancata restituzione apparato*". Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Ambrogio S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la 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, 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.)