

DELIBERA N. 27/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX-WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/787022/2025)**

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 27/10/2025 acquisita con protocollo n. 0271717 del 27/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 338425xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità Wind Tre, lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e l'addebito di costi successivi alla cessazione del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“L’utente si è recata in data 28.05.u.s. dal Dealer WindTre al fine di passare il numero telefonico mobile 338425xxxx da precedente Operatore a Wind. Il rivenditore ha proposto anche l’opzione telefono garantendo che fosse completamente gratuita e che avrebbe speso per tutto il “pacchetto” circa euro 9 mensili, senza più bisogno di ricaricare (senza specificare alcun vincolo di permanenza o altro). La cliente adesso si ritrova invece con richieste di pagamenti per gli importi di euro 126,67 ed euro 28,26 ricevuta da Wind tramite notifiche sul numero mobile, pur non riuscendo ad entrare nella relativa applicazione mobile per verificare a che titolo vengano avanzate tale pretese creditorie. I rivenditori spesso adottano la illegittima prassi di chiedere agli utenti l’OTP che gli stessi ricevono sul cellulare contestualmente alla redazione del contratto, non mostrando però ai clienti ciò che in realtà viene sottoscritto e limitandosi ad invitarli a consultare il contratto che verrà inviato per e-mail. Riferisce infatti l’utente che ciò che le era stato mostrato prima della firma fosse il contratto allegato al n. 4 (Doc.4) ove di fatto non è specificato alcun costo. La signora XXX non aveva quindi contezza di ciò che stava di fatto firmando e non ha mai ricevuto copia contrattuale di tutto quanto formalizzato dal rivenditore e pertanto non ha avuto la possibilità di comprendere i reali costi. Come infatti si vede dallo stesso contratto che l’Operatore ha inviato al legale a seguito del reclamo, la mail inserita dal Dealer Wind “xxx@gmail.com” è diversa e non corrispondente a quella corretta dell’utente ed associata alla firma OTP del contratto “xxx@gmail.com”. Quindi l’utente disconosce l’indirizzo e-mail inserito arbitrariamente dal Dealer nel contratto ed ha ricevuto copia contrattuale solo successivamente al reclamo del 24.06.u.s”.

“Il contratto che la cliente riteneva in buona fede di sottoscrivere è generico ed indeterminato, carente degli elementi minimi quali il costo, si ritiene insufficiente la informativa contrattuale rivolta all’utente che di fatto non ha né compreso i reali costi, né le eventuali penali, né se il telefono mobile fosse fornito in modalità gratuita come riferito dal rivenditore o meno. L’utente non ha mai ricevuto copia dei contratti per prenderne visione. Non ha ricevuto copia delle fatture inviate (solo come notifica) da Wind.”

“L’utente si rende disponibile alla restituzione del telefono mobile rimasto inutilizzato ed ancora nella scatola in quanto non interessata allo stesso, previa comunicazione delle modalità attraverso cui effettuare la restituzione (il rivenditore non prende il ritiro)”.

Con raccomandata A/R del 9 giugno 2025 (ricevuta in data 12 giugno 2025) inviava recesso dal contratto di telefonia mobile all’operatore.

Con comunicazione del 24 giugno 2025 effettuata tramite il legale di fiducia, contestando le sopra indicate circostanze, chiedeva all’operatore lo “storno degli importi aperti fino a chiusura del ciclo di fatturazione, risoluzione contrattuale, si chiede copia dei contratti tutti, sottoscritti dalla signora XXX e delle fatture intestate alla stessa” e si rendeva disponibile “alla restituzione del telefono mobile rimasto inutilizzato ed ancora nella scatola in quanto non interessata allo stesso, previa comunicazione delle modalità

attraverso cui effettuare la restituzione (il rivenditore non prende il ritiro)”. In risposta, l’operatore in data 25 giugno 2025 inviava copia del contratto.

In data 12 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 1.000,00 ha chiesto:

- i) “storno degli importi aperti fino a chiusura del ciclo di fatturazione”;*
- ii) “risoluzione contrattuale”;*
- iii) “indennizzi per applicazione di condizioni diverse dalle pattuite”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto che:

“in data 28/05/2025 tramite rivenditore Wind Tre autorizzato, veniva sottoscritta la regolare Proposta di Contratto n. 165788837xxxx (All. 1 – 2 - 3) per l’attivazione della linea mobile n. 393035xxxx con Mobile Number Portability del n. 338425xxxx con piano telefonico “New Basic” ed una serie di opzioni/servizi accessori, dettagliati” nella proposta di contratto”.

“La suddetta proposta contrattuale prevedeva inoltre l’adesione all’offerta commerciale “telefono incluso” con l’acquisto in vendita rateizzata del terminale modello ZTE BLADE A75 5G RAM 4GB ROM 128GB Diam con codice IMEI 86367307114xxxx e contestuale attivazione dell’opzione accessoria “SMARTPHONE RELOAD”.

“Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi (All. 4 - 5)”.

Quindi, in rito, l’operatore ha eccepito *“l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000,00, avanzate dalla ricorrente, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell’ambito di applicazione dell’Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell’Autorità adita.*

Nel merito, l’operatore ha ritenuto opportuno effettuare la ricostruzione della vicenda contrattuale come di seguito, sinteticamente, riportato precisando che:

“nella presente memoria difensiva verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n.

35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: *“Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]”*.

“Rispetto alla contestazione mossa dalla signora XXX per tramite del suo legale avvocato xxx con la presente istanza di definizione, preme evidenziare come il contratto relativo alla SIM oggetto di doglianza n. 338425xxxx sia stato negoziato presso il locale di un rivenditore autorizzato e, pertanto, il caso di specie esula dall'esercizio del diritto di recesso di un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, così come previsto dall'art. 53 del Codice del Consumo o dall'art. 1373 del Codice civile”.

*“È bene precisare che, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte commerciali, 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 (ex multis, Determina GU14/22**21/2019 del Corecom Emilia-Romagna). Quindi, vi è, da parte dell'utente che sottoscrive il contratto, anche un onere di autoresponsabilità, che gli richiede di leggere attentamente e comprendere ciò che sta sottoscrivendo, chiedendone altresì una copia e di adempiere a quelli che sono i suoi obblighi nei confronti della società erogatrice del servizio con la quale ha stipulato un contratto (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. GU14/22**21/2019)”*.

“La convenuta specifica che la parte istante nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni Generali di Contratto” e tutti gli Allegati”.

“Si specifica pertanto a riguardo che la parte istante non poteva non conoscere quelli che erano i costi dei servizi attivati. Trattandosi altresì di offerta commerciale prepagata, gli addebiti al cliente non prevedono emissione e invio di fatture cartacee, ma unicamente disposizioni contabili. La modalità di pagamento, la rateizzazione per l'acquisto del terminale, le opzioni e i servizi accessori sulla SIM venivano riportate chiaramente sulla Proposta contrattuale firmata dall'istante”.

“In data 05/06/2025 (solo 8 giorni dopo l'attivazione della SIM senza un ragionevole motivo) risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione della SIM n. 338425xxxx per passaggio ad altro operatore richiesta dalla parte attrice, come dimostrato dalla schermata MOG di seguito riportata (... omissis...)”.

“La disattivazione anticipata della SIM oggetto di doglianza, conformemente al contratto, alle sintesi contrattuali e alle relative Condizioni Contrattuali, comportava in data 15/06/2025 l'emissione delle disposizioni contabili n. T25003266xxxx di euro 126,47 e n. T25002996xxxx di euro 28,26 afferenti alle rate residue del terminale di proprietà della signora XXX, nonché dei contributi di attivazione e disattivazione

contrattualmente pattuiti (... omissis...), nonché come sottoscritto e accettato dalla ricorrente (...) la rateizzazione dell'offerta commerciale Easy Pay”.

“In data 24/06/2025 perveniva una PEC di reclamo da parte del legale della signora XXX per contestare quanto oggi oggetto di doglianza. La convenuta, dalle puntuali verifiche effettuate, non riscontrava alcuna anomalia rispetto all'offerta commerciale sottoscritta e fatturata e, non accogliendo le richieste di storno degli importi fatturati, in data 25/06/2025 forniva riscontro a mezzo PEC”.

“Premesso quanto sopra la controparte non può oggi, dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso utente, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste”.

“Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dalla parte istante che connoterebbero la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed appare evidente, l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Corecom di accogliere le sue richieste. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi”.

Infine, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. 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:

- con riferimento all'eccezione svolta in rito dall'operatore e relativa all'“inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000,00, avanzate dalla ricorrente, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi” e in quanto tali esulano dalla competenza del Corecom, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia 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. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta richiesta in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta

all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

- Relativamente alla domanda *sub ii)* volta a chiedere la “*risoluzione contrattuale*” si rappresenta che detta richiesta esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
- Per quanto riguarda la domanda *sub i)* di “*storno degli importi aperti fino a chiusura del ciclo di fatturazione*” nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato e allegato sia dall'istante che dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina ha quindi ad oggetto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e l'addebito di costi successivi alla cessazione del contratto.

Nel merito.

Sulle condizioni diverse da quelle pattuite

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, laddove l'operatore eccepisce di avere dato seguito al contratto.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto, attesa la complessità della vicenda, giova riassumere brevemente, a chiarimento dell'intera vicenda, la rappresentazione dei fatti.

L'istante ha riferito di essersi recata, in data 28 maggio 2025, presso un rivenditore Wind Tre per effettuare la migrazione della propria utenza mobile, ma di avere poi subito l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle rappresentate in sede precontrattuale.

Al riguardo l'utente ha dedotto che il documento illustrato dal rivenditore dell'operatore prima della firma fosse diverso rispetto alla proposta di contratto, di non avere ricevuto detto documento se non a seguito di richiesta effettuata tramite il legale di fiducia in data 24 giugno 2025 e di non avere avuto contezza dei costi che le sarebbero stati addebitati ritenendo “*insufficiente la informativa contrattuale*”.

Infine, con raccomandata A/R del 9 giugno 2025 ha inviato recesso all'operatore per il contratto di telefonia mobile.

Di contro, l'operatore ha eccepito che “*la parte istante non poteva non conoscere quelli che erano i costi dei servizi attivati*” e che “*la modalità di pagamento, la*

rateizzazione per l'acquisto del terminale, le opzioni e i servizi accessori sulla SIM venivano riportate chiaramente sulla Proposta contrattuale firmata dall'istante".

Sul punto, l'operatore ha specificato che l'utente sottoscriveva in data 28 maggio 2025 un contratto *"per l'attivazione della linea mobile n. 393035xxxx con Mobile Number Portability del n. 338425xxxx con piano telefonico "New Basic" ed una serie di opzioni/servizi accessori"* oltre all'acquisto rateizzato di un apparato con opzione *"SMARTPHONE RELOAD"*.

Attivato il contratto, in data 5 giugno 2025 riceveva ordine di cessazione della SIM n. 338425xxxx per passaggio ad altro operatore. A seguito di detta cessazione addebitava all'istante tutte le somme relative all'acquisto rateizzato del terminale, *"nonché dei contributi di attivazione e disattivazione contrattualmente pattuiti"*.

Passando al merito della vicenda, con riferimento alla contestazione dell'istante circa la non corrispondenza di quanto mostrato dal rivenditore con la proposta di contratto poi sottoscritta, si evidenzia che il primo documento, quello che l'istante individua come *"Doc 4"* è un modulo di acquisizione dei dati utili per la portabilità dell'utenza *de qua* dal donating (Tim) al recipient (Wind Tre).

In relazione a quanto rappresentato nell'istanza, infatti, l'utente si è rivolta a Wind Tre *"al fine di passare"* l'utenza da altro operatore a Wind Tre.

Dalla documentazione agli atti, detto modulo, anche se in formato diverso è poi contenuto nella proposta di contratto sottoscritta dall'istante con firma digitale.

Il contratto risulta debitamente firmato dall'istante e riporta i dati della SIM Wind Tre, il piano Telefonico: (New Basic), i servizi: GO 150 Limited Edition 5G Easy Pay, segreteria telefonica, Più Sicuri Mobile Easy Pay e i relativi costi mensili; comprende altresì l'acquisto rateizzato di un apparato Numero IMEI: 86367307114xxxx Modello: Terminale ZTE BLADE A75 5G RAM 4GB ROM 128GB Diam con opzione *"SMARTPHONE RELOAD"* per il quale è chiesto il mantenimento della rateizzazione delle rate residue in caso di recesso anticipato.

Nel contratto risulta barrata e firmata la casella nella quale l'utente conferma di avere ricevuto la sintesi contrattuale della sua offerta e di accettare le condizioni ivi descritte.

Prive di rilievo in questa sede, in quanto non di competenza, risultano poi le affermazioni dell'istante in merito alla *"prassi"* utilizzata dai rivenditori.

Inoltre, entrambe le parti nell'ambito di un rapporto contrattuale sono tenute a comportarsi secondo i principi di correttezza, buona fede e diligenza; quindi gli obblighi dell'operatore- venditore e il dovere di informarsi dell'utente sono complementari.

Quindi, in assenza anche di eventuali documentate interlocuzioni con l'operatore diverse da quelle volute dall'istante non può che concludersi che Wind Tre abbia dato seguito a quanto disposto nel contratto debitamente sottoscritto dall'istante.

Pertanto, la domanda *sub iii)* è rigettata.

Sui costi successivi alla cessazione dell'utenza n. 338425xxxx

L'istante lamenta l'addebito di costi conseguenti alla cessazione dell'utenza *de qua*, laddove l'operatore eccepisce la correttezza del proprio operato.

La doglianza è parzialmente fondata nei termini che seguono.

Dalla documentazione agli atti risulta che, in data 5 giugno 2025, l'utenza n. 338425xxxx sia passata ad altro operatore con notifica di trasferimento del credito residuo presente sulla prepagata.

Al riguardo sovviene la delibera n. 487/18/CONS, All. A, Capoverso III, n. 9,10,11 la quale stabilisce che il recesso «*essendo senza vincoli temporali*», può essere esercitato in ogni momento, «*fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo*. 10. *L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni*. 11. *L'utente deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*».

La suddetta delibera poi, al capoverso IV, recante «*Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza spese non giustificate da costi degli operatori*» al n. 13 prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

Ciò posto, per le motivazioni che precedono si ritiene che Wind Tre debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo al passaggio ad altro operatore detratti i costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS e detratto l'importo residuo relativo al costo dell'apparato di proprietà dell'istante per il quale peraltro dovrà essere mantenuta la rateizzazione così come previsto contrattualmente tra le parti. (*c.fra* Delibera n. 206/20/CIR).

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 di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (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 fatturati in riferimento al periodo successivo al passaggio ad altro operatore detratti i costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio e detratto l'importo residuo relativo al costo dell'apparato di proprietà dell'istante per il quale peraltro dovrà essere mantenuta la rateizzazione così come previsto contrattualmente tra le parti.

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.)