DELIBERA N. 35/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

(GU14/709860/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 aprile 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 17/10/2024 acquisita con protocollo n. 0273821 del 17/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui al codice cliente n. 50964xxxx con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta il prosieguo della fatturazione dopo l'errata lavorazione del recesso contrattuale e alla migrazione ad altro operatore delle utenze principali, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- Con PEC del 22 aprile 2023 ("*Cessazione contratto cod cliente 50964xxxx*") effettuava "*Richiesta di Disdetta del Contratto di Abbonamento della linea telefonica per telefono n. 0583 63xxxx (Codice Cliente: 50964xxxx)".*
- *"In qualità di intestatario del contratto con Wind Business per i servizi di telefonia fissa con Codice Cliente: 50964xxxx, Codice Account 57153xxxx, ai sensi dell'art. 15 delle condizioni generali del contratto, chiede[va] la disdetta di abbonamento telefonico per la linea telefonica n. 0583 63xxxx e di tutti i servizi ad essa associati".*
- Effettuava, quindi, il *"completo recesso"* dal contratto sulla "*linea telefonica 058308xxxx e SIM NGA.w5048xxxx (...) con codice cliente 50964xxxx stipulato in data 16.10.2020 relativo alla linea telefonica fissa 058363xxxx già cessata per migrazione (....) a cui sono associati i servizi dati e internet sopra indicati*".
- Perveniva una lettera di sollecito, con cui veniva "*chiesto il pagamento nonostante l'avvenuta disdetta del contratto telefonico nel suo complesso*".

- Il sollecito era riferito a "*fatture non corrisposte per un importo di euro 771,92; le fatture di cui non risulta il pagamento risalgono una al mese di novembre 2020 dell'importo di euro 25,28 che [era] stata pagata (...), le altre sono state emesse nel periodo dal maggio 2023 al gennaio 2024; inoltre è successivamente arrivata una ulteriore fattura emessa nel mese di marzo 2024 per un ulteriore importo di euro 153,72*".
- Provvedeva quindi al pagamento della fattura 2020T00116xxxx, antecedente la data della richiesta di disdetta, e chiedeva all'operatore che la posizione venisse definitivamente archiviata.
- Con PEC del 16 aprile 2024, per il tramite del legale, oltre a riepilogare i fatti sopra richiamati, precisava che le fatture contestate facevano "*riferimento al contratto sottoscritto (...) in data 16.10.2020 per il numero telefonico 0583 63xxxx con tutti i relativi servizi a questo associati; in relazione a tale contratto (...) aveva comunicato, in data 22.04.2023, regolare cessazione a mezzo pec, di cui conserva[va] sia la ricevuta di accettazione che la ricevuta di avvenuta consegna"*.
- Nel reclamo, nel richiedere "*l'annullamento delle fatture sopra indicate*", concludeva "*che gli importi richiesti nelle fatture emesse successivamente al mese di aprile 2023 non [erano] dovuti a seguito di cessazione del contratto relativo alla linea telefonica recante n. 0583 63xxxx e a tutti i servizi e utenze a questa associati"*.

In data 14 ottobre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, contenente la precisazione che segue: "*In ogni caso, preso atto che il cliente, come oggi rappresentato, ribadisce la volontà di cessare la linea 0583.08xxxx e la sim n. 320.231xxxx, Wind Tre S.p.A. provvederà a disattivare le due linee in questione entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del presente verbale*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *"Annullamento Fatture"* in relazione ai "*Disservizi segnalati: Contestazione fatture (Data reclamo: 16/04/2024)*".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 9 dicembre 2024, ha preliminarmente precisato che:

- *"In data 16/10/2020 veniva sottoscritta dal signor XXX la proposta contrattuale n. 151117203xxxx per "attivazione dell'offerta tariffaria "Office Plus" con accesso FTTC 200 n. NGA.w5048xxxx con modem in vendita abbinata e n. 2 linee VoIP fisse aventi n. 058363xxxx (in Number Portability) e una nuova numerazione avente n. 058308xxxx*".
- "*L'attivazione dell'accesso nonché delle suddette linee si completava sui sistemi del gestore in data 09/11/2020, mentre la NP dell'utenza n. 058363xxxx si*

completava in data 20/11/2020, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)"

- "*attivazione di n. 2 sim mobili, una in Mobile Number Portability del numero e 347163xxxx ed una nuova attivazione avente n. 320231xxxx, ciascuna con piano tariffario "Super Unilimited", come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)*"
- "*Le linee oggetto di doglianza risultano disattivate sulla rete del gestore (...)*".

"*Nel merito*" l'operatore Wind Tre ha ritenuto opportuno, *"[p]er meglio comprendere le contestazioni avanzate, (...) ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura (...) conferma[ndo] di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall' istante nel corso del rapporto contrattuale*".

Al riguardo ha rilevato quanto segue:

- "*In data 10/01/2023 risaliva sui sistemi del gestore una prenotifica di migrazione per l'utenza n. 058363xxxx verso altro OLO che si espletava regolarmente in data 23/01/2023, come risulta dai seguenti print screen di sistema OLQ: (...)*".
- "*In data 10/02/2023 risaliva sui sistemi del gestore una richiesta di migrazione verso altro OLO per la sim n. 347163xxxx, come da print screen di sistema MOG: (...)*".
- "*Unicamente in data 16/04/2024 perveniva alla scrivente convenuta una PEC da parte del legale di parte istante con la quale veniva contestata la fatturazione per l'utenza n. 058363xxxx nonostante la richiesta di cessazione. Dalle opportune verifiche il reclamo veniva ritenuto infondato, essendo pervenuto privo di delega/procura e copia del documento d'identità dell'intestatario e in data 15/05/2023 veniva inviato riscontro via PEC (All. 2) all'indirizzo xxx@pecordineavvocatipisa.it".*
- A supporto della propria posizione Wind Tre ha richiamato "*a riguardo la Delibera AGCom n. 24/23/CIR: "(...) la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell'intestatario della linea telefonica (...)" e la stessa pronuncia del Corecom Toscana nella Determina 41 Fascicolo n. GU14/XXX/2024 dove alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo proprio dell'Avvocato di parte, la stessa veniva rigettata: " (...) Con riferimento a ciò, al di là dell'elemento contestato in replica dall'istante, deve ritenersi che la comunicazione è stata riscontrata dall'operatore, trattandosi, a maggior ragione, nel caso di specie, di una richiesta di recesso, che non poteva essere evasa senza idonea documentazione attestante la volontà del cliente (...)".*
- "*Nessuna ulteriore segnalazione o richiesta giungeva alla scrivente società in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non in data 04/07/2024 con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del*

Procedimento protocollo n. UG/689999/2024 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 19/07/2024 e in data 30/07/2024 del Procedimento protocollo n. UG/694904/2024 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 14/10/2024 dove, per quanto emerso in udienza, veniva stabilita la cessazione della linea n. 058308xxxx e della sim n. 320231xxxx".

- "*Preme evidenziare come MAI nessuna richiesta di cessazione e/o migrazione NP Pura o MK11 giungeva per le suddette utenze che, rimanevano attive sui sistemi del gestore continuando correttamente a fatturare sino alla data del 15/10/2024 per la sim n. 320231xxxx e del 13/11/2024 per la linea n. 058308xxxx*".
- "*Secondo quanto previsto dall'art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto: "Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione scritta a Wind Tre S.p.A. dalla propria casella di posta elettronica certificata all'indirizzo e- mail CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it o lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure contattando il Servizio Clienti al numero 1928; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto, relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind Tre S.p.A., il cui importo è indicato negli Allegati. Wind Tre S.p.A. potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind Tre S.p.A. al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati. (...)*".

Inoltre, l'operatore ha ritenuto "*opportuno precisare ad ogni modo come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario"*. Ha, altresì, *"specificato[to] che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quibus, 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*".

Wind Tre ha ritenuto necessario "*rilevare pertanto che, rispetto alle richieste di parte istante: la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste, ivi compresa l'attivazione di tutte le linee stesse come dimostrato dai print di sistema della convenuta sopra riportati, condizione sine qua non senza la quale non sarebbe stato possibile richiedere la cessazione/migrazione delle stesse"*. A supporto della propria posizione ha richiamato "*la Delibera di Rigetto AGCom n. 28/24/CIR: "Wind Tre S.p.A., in assenza di richieste di cessazione o migrazione per il n. xxx, ha mantenuto attiva la menzionata numerazione e il relativo accesso ADSL,*

proseguendo quindi la fatturazione. Pertanto, la condotta di Wind Tre S.p.A. è da ritenersi corretta e rispondente alle specifiche tecniche delle procedure di portabilità del numero e migrazione definite dall'Autorità, in base alle quali il trasferimento di ogni singolo numero fa seguito a una rispettiva richiesta di portabilità dell'utente (...)".

La società Wind Tre ha "*rappresenta[to] altresì quanto disposto dall' art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto: "Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind Tre S.p.A. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind Tre S.p.A. l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5 "*. Quindi ha confermato che *"[a]la luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, (...) la fatturazione emessa e opportunamente sollecitata alla parte istante, come da lui stesso dichiarato, al fine di evitare una sospensione/cessazione dei servizi come previste dalle Condizioni Generali di contratto accettate e sottoscritte*".

Sul punto l'operatore ha "*osserva[to], tra l'altro, che l'istante, pur continuando a ricevere regolarmente fatture recanti costi imputati alle numerazioni rimaste attive ha atteso più di un anno prima di reclamare per l'asserita indebita fatturazione e richiedere la cessazione del contratto. Pertanto, l'utente non ha posto in essere neanche una condotta tale da limitare la durata del legittimo addebito per le numerazioni per le quali non aveva richiesto la cessazione o portabilità*".

La società Wind Tre ha dedotto:

- "*Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".
- Non si "*ravvisa (...) alcuna responsabilità della convenuta avendo tariffato correttamente quanto reclamato dalla parte istante e avendolo ampiamente spiegato e dimostrato nella presente difesa*."

La predetta società ha concluso che *"[p]er i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento"*.

Sulla "*Situazione amministrativa*" ha evidenziato che la "*società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 1.376,53 di cui si richiede il pagamento*: (…)". L'operatore ha aggiunto che: "*Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre precisa che opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile*".

L'operatore, in ultimo, ha concluso per il rigetto dell'istanza dichiarandola "*inammissibile (...) per le eccezioni di cui in premessa*" e respingendo, "*nel merito, (...) tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto,*

fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4".

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

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 19 dicembre 2024, ha, per il tramite del legale, preliminarmente ribadito che "*non corrisponde al vero che il reclamo promosso dal sottoscritto legale a Wind Tre Spa in nome e per conto del sig. XXX è infondato e inammissibile per difetto della documentazione allegata".*

Al riguardo ha richiamato quanto segue:

- "*In data 16.04.2024 il sottoscritto legale invia la prima pec a Wind nell'interesse del sig. XXX per contestare le fatture indebitamente emesse*";
- "*in data 15.05.2024 Wind chiede di integrare la comunicazione con procura alle liti e documento di identità del sig. XXX*";
- "*in data 20.05.2024 il sottoscritto legale invia nuova pec a Wind con allegati documento di identità e procura alle liti, come richiesto da controparte*";
- "*in data 06.06.2024 il (...) legale invia nuova pec, la terza, a Wind in quanto la precedente comunicazione era rimasta totalmente priva di riscontro"*;
- "*solamente in data 14.06.2024, dopo il sollecito di cui sopra, Wind risponde che la richiesta non può essere accolta in quanto carente della documentazione integrativa*".

Ha ribadito che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, "*la documentazione integrativa richiesta era stata puntualmente inviata a mezzo pec di cui (...) conferma della consegna e pertanto sotto tale profilo formale e procedurale il reclamo avanzato dal (...) legale a Wind Tre in nome e per conto [dell'istante] doveva trovare accoglimento; se controparte non legge compiutamente tutta la documentazione, la responsabilità non può certamente essere addossata a parte istante*".

Dopo aver chiarito "*l'aspetto formale*", ha proceduto *"ad analizzare la vicenda nel merito",* evidenziando che l'istante "*sottoscrive[va] il contratto in data 16.10.2020, contratto denominato Office Plus*". Sul punto la parte istante ha precisato che l'operatore Wind Tre, "*erroneamente e solo per creare confusione su tale vicenda, riferisce che tale contratto era riferito a n. 2 linee Voip aventi n. 0583 63xxxx e n. 0583 08xxxx*". Parte istante ha, poi, osservato che "*esaminando attentamente il suddetto contratto [si] vede che la linea descritta e riportata alla pagina denominata Allegato "Modulo servizio fisso office plus" (che si allega) è quella recante il numero 0583 63xxxx (qui non compare nessun altro numero e/o utenza) e nella pagina denominata Allegato "Modulo Servizio Ricaricabile" (che si allega) è riportato il numero cellulare 347163xxxx (anche qui nessun'altra linea e/o utenza viene riportata)".*

L'istante ha, altresì, puntualizzato che:

- "*Non vi è traccia della "utenza" avente il n. 0583 08xxxx né dell'"utenza" mobile avente n. 320231xxxx; tali numeri per i quali Wind afferma che non vi sarebbe stata disdetta*".

- "*Tali numerazioni altro non sono che i servizi aggiuntivi ed associati alle linee fissa (0583 63xxxx) e mobile (347163xxxx) in relazione alle quali il contratto è stato sottoscritto*".
- "*Non si tratta di utenze bensì di servizi aggiuntivi ricompresi nei servizi associati al piano tariffario sottoscritto*".
- "*A dimostrazione della buona fede del sig. XXX occorre evidenziare che nella sua pec di disdetta del 22.04.2023 il medesimo menziona la linea fissa 0583 63xxxx, il suo codice cliente 50964xxxx ed il suo codice account 57153xxxx, con espresso riferimento alla sua volontà di effettuare disdetta del contratto facente capo alla linea fissa 0583 63xxxx ed a tutti i servizi ad essa associati quindi anche per quelli indicati in udienza del 14.10.2024 da WindTre spa*".
- "*Ne deriva che la disdetta posta in essere dal sig. XXX è valida ed efficace per tutti i servizi collegati al contratto*".

Inoltre l'istante ha poi respinto quanto affermato dall'operatore circa il fatto "*che (...) sarebbe stato inerte per più di un anno dal momento della disdetta poiché "non ha posto in essere neanche una condotta tale da limitare la durata del legittimo addebito per le numerazioni per le quali non aveva richiesto la cessazione o portabilità"*. L'istante, nel respingere la ricostruzione dell'operatore, ha riepilogato quanto segue:

- "*effettua la disdetta in data 22.04.2023*";
- "*Solamente in data 14.03.2024 riceve da Wind preavviso di sospensione con richiesta di pagamento, che si allega*";
- "*prontamente in data 18.03.2024 invia pec a Wind in cui contesta le fatture emesse, che si allega*";
- "*in data 15.04.2024 il sig. XXX si accorge che l'indirizzo pec xxx@pecW3.it non aveva ricevuto la comunicazione dal medesimo inviata*";
- "*sempre in data 15.04.2024 contatta quindi il servizio clienti Wind per avere chiarimenti in merito alla richiesta di pagamento e, non ricevendo risposta soddisfacente, conferisce mandato al sottoscritto legale per contestare l'emissione delle fatture emesse da Wind dopo la sua disdetta*".
- "*Il (...) legale [per conto dell'istante] invia la pec il giorno successivo, 16.04.2024*".

L'istante ha negato di non essersi "*attivato prontamente è del tutto falso e fuorviante; il medesimo si è subito preoccupato di chiarire con Wind la sua posizione, non ricevendo però alcuna risposta che potesse chiarire il suo rapporto con la società telefonica*". Altresì ha dedotto che, *"[i]n conseguenza di quanto sopra esposto TUTTE le fatture ricevute (...) dopo la sua disdetta del 22.04.2023 non sono dovute*". A tal fine ha riepilogato "*le fatture contestate con il (...) reclamo:*

- *fattura n. 2023F00067xxxx del 21.05.2023;*
- *fattura n. 2023F00105xxxx del 21.07.2023;*

- *fattura n.2023F00138xxxx del 21.09.2023;*
- *fattura n. 2023F00172xxxx del 21.11.2023;*
- *fattura n. 2024F00004xxxx del 21.01.2024;*
- *fattura n. 2024F00039xxxx del 21.03.2024;*
- *fattura n. 2024F00065xxxx del 21.05.2024;*
- *fattura n. 2024F00097xxxx del 21.07.2024;*
- *fattura n. 2024F00136xxxx del 21.09.2024;*

e fattura pervenuta successivamente alla data di inoltro del presente contenzioso n. 2024F00161xxxx del 21.11.2024, prodotta da controparte di cui si contesta l'addebito".

L'istante ha aggiunto che "*solo parte della fattura del 21.05.2023 che si riferisce al periodo 01.03.2023 – 30.04.2023 previo riconteggio degli importi sino alla disdetta è dovuta a WindTre spa*".

Infine, la parte istante ha concluso insistendo *"per l'accoglimento del reclamo di cui alla presente istanza di definizione*", nonché per l'annullamento di "*tutte le fatture emesse da Wind Tre spa dalla data di disdetta del 22.04.2023 ad oggi per i motivi e le ragioni sopra esposte, fissando l'udienza di discussione*".

In data 30 dicembre 2024 l'operatore Wind Tre ha depositato una controreplica con cui, riportandosi ai "*propri scritti difensivi [ha] conferma[to] come in riferimento alle attivazioni contrattuali, le sottoscrizioni effettuate dalla parte istante riguardano: (...)*

- *Per il servizio mobile: attivazione della sim n. 347163xxxx in MNP da OLO TIM (come da pag. 7 del contratto), ed attivazione di una nuova numerazione come da flag pag. 8 del contratto. La nuova numerazione risulterà essere la n. 320231xxxx, numerazione acquisita a seguito di inserimento dell'ordine di attivazione della stessa;*
- *Per il servizio fisso: attivazione della linea n. 058363xxxx in NP da OLO TIM (come da pag. 9 del contratto), ed attivazione di una nuova numerazione come da flag pag. 9 del contratto (listino Plus 2 canali).*

La nuova numerazione risulterà essere la n. 058308xxxx, numerazione acquisita a seguito di inserimento dell'ordine di attivazione della stessa.

Orbene, le attivazioni risultano essere conformi a quanto regolarmente sottoscritto e accettato da parte istante.

Tanto la numerazione 320231xxxx che la numerazione 058308xxxx sono delle utenze e non dei servizi accessori/aggiuntivi e, come tali non ricompresi nei servizi associati ai piani tariffari sottoscritti così come dichiarato da parte istante. La richiesta di disdetta pertanto non poteva configurarsi come unica volontà di cessazione contrattuale".

L'operatore ha, dunque, concluso "*rimanda[ndo] ai propri scritti difensivi e ad un più esaustivo confronto con la controparte in fase di udienza di Definizione".*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis deve essere evidenziato, a chiarimento della *res controversa*, che la stessa verte sull'indebito prosieguo della fatturazione inerente a servizi ritenuti dall'istante cessati dopo l'invio di una lettera di recesso (trasmessa con PEC del 22 aprile 2023) per i servizi fissi e mobili di cui al codice n. 50964xxxx. Tali servizi erano restati attivi dopo il passaggio ad altro operatore delle utenze n. 0583 63xxxx e n. 347 163xxxx, rispettivamente il 23 gennaio 2023 e il 10 febbraio 2023.

Ciò premesso, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*"Annullamento Fatture"*, al di là della sua formulazione, sarà riportata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e, in un'ottica di *favor utentis*, alla documentazione in atti e in relazione ai "*Disservizi segnalati"* in istanza, ossia alla fatturazione post-recesso, contestata con reclamo del 16 aprile 2024 che l'istante lamenta come inevaso.

Quindi la presente disamina s'incentra sulla mancata/ritardata lavorazione del recesso e l'omessa risposta ai reclami.

Sulla mancata/ritardata lavorazione del recesso.

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la chiusura del contratto effettuata mediante lettera di recesso del 22 aprile 2023, inviata a completamento della richiesta di migrazione ad altro operatore di alcune delle utenze collegate al contratto.

Di contro, la posizione dell'operatore Wind Tre diverge relativamente alla missiva di recesso non valutata come omnicomprensiva della volontà di cessazione dell'intero contratto da parte dell'istante.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che "*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata 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. L'utenza 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*". Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto

nella carta servizi dell'operatore, in particolare "*Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fatto salvo quanto previsto per portabilità del numero mobile*". Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Dagli atti del procedimento risulta che l'istante, titolare di un contratto convergente fisso-mobile con l'operatore Wind Tre, dopo la migrazione ad altro gestore di due delle utenze ad esso afferenti (n. 0583 63xxxx e n. 347 163xxxx), abbia inviato una lettera di recesso per cessare i servizi rimasti attivi sul medesimo codice cliente.

Al fine di chiarire l'oggetto del contendere, occorre prendere in esame testualmente la PEC del 22 aprile 2023 ("*Cessazione contratto cod cliente 50964xxxx*") con cui l'istante effettuava "*Richiesta di Disdetta del Contratto di Abbonamento della linea telefonica per telefono n. 0583 63xxxx (Codice Cliente: 50964xxxx)".* L'istante, *"[i]n qualità di intestatario del contratto con Wind Business per i servizi di telefonia fissa con Codice Cliente: 50964xxxx, Codice Account 57153xxxx, ai sensi dell'art. 15 delle condizioni generali del contratto, chiede[va] la disdetta di abbonamento telefonico per la linea telefonica n. 0583 63xxxx e di tutti i servizi ad essa associati"*.

Occorre precisare che l'istante ha ribadito con propria nota di replica che, con tale missiva di recesso, aveva espresso la volontà di cessazione di tutte le utenze e servizi collegati a quel codice n. 50964xxxx e all'utenza fissa migrata ad altro operatore. L'istante puntualizza che le numerazioni interessate dal prosieguo della fatturazione erano emerse successivamente non erano gli erano note e né potevano esserlo, atteso che il contratto, a suo tempo sottoscritto, non riportava quei numeri.

Diversa la posizione dell'operatore, il quale ha rilevato e insistito con propria nota di contro-replica, che l'utente, in data 16 ottobre 2020, oltre ad aver richiesto l'attivazione in *Number Portability* delle proprie utenze da altro operatore (n. 058363xxxx e n. 347 163xxxx) aveva aderito all'attivazione di una nuova numerazione fissa e una mobile. Nello specifico l'operatore ha descritto il contratto composto di due parti:

- "*attivazione di n. 2 sim mobili, una in Mobile Number Portability del numero e 347163xxxx ed una nuova attivazione avente n. 320231xxxx, ciascuna con piano tariffario "Super Unilimited".*
- "*attivazione dell'offerta tariffaria "Office Plus" con accesso FTTC 200 n. NGA.w5048xxxx con modem in vendita abbinata e n. 2 linee VoIP fisse aventi n. 058363xxxx (in Number Portability) e una nuova numerazione avente n. 058308xxxx*".

Per il servizio mobile, la società Wind Tre ha fatto riferimento all'"*attivazione di una nuova numerazione come da flag pag. 8 del contratto"*. Mentre *"[p]er il servizio fisso [ha fatto riferimento all'] attivazione della linea n. 058363xxxx in NP da OLO TIM (come da pag. 9 del contratto), ed attivazione di una nuova numerazione come da flag pag. 9 del contratto (listino Plus 2 canali)*".

Ebbene, osservando quanto allegato, *ictu oculi*, si riscontra che la pagina indicata, per la parte mobile, riporta la sola spunta sulla colonna "*piano tariffario*" e "*carta SIM*", risultando, invece, completamente vuota la colonna adiacente "*Numero seriale (ICCID) delle SIM*". Si nota che il riquadro predetto non contiene l'indicazione esplicita "*nuova attivazione*" in mancanza della necessaria indicazione del numero seriale. Al riguardo, l'operatore si è limitato ad indicare che *"[l]a nuova numerazione risulterà essere la n. 320231xxxx, numerazione acquisita a seguito di inserimento dell'ordine di attivazione della stessa*", senza produrre documentazione che attestasse tale circostanza (quale, ad esempio, la successiva consegna della SIM stessa). A titolo esemplificativo si osserva, sul punto, che, in relazione al "*Codice Cliente: 50964xxxx e Codice Centro di Fatturazione 57153xxxx*", la fattura n. 2023F00105xxxx del 21 luglio 2023 alla voce TELEFONIA MOBILE, contiene l'indicazione di addebiti per n. "1 SIM DATI SUPER Giga Unlimited" senza alcuna indicazione del numero 320 231xxxx.

Venendo alla parte fissa, il contratto depositato da Wind Tre, *ictu oculi*, analogamente non riporta alcuna indicazione esplicita della nuova attivazione, né tanto meno è presente il numero VOIP n. 058308xxxx, se non il mero flag in corrispondenza della voce "*plus 2 canali*".

Quindi attesa la contestazione dell'istante, ribadita in replica, l'operatore non ha provato di aver reso alcuna comunicazione inerente ai numeri successivamente attivati (ad esempio mediante Welcome Letter o, come sopra citato, mediante ricevuta della consegna della SIM).

Ne consegue che, sulla base della documentazione in atti, non si può evincere che l'istante sia stato edotto in maniera completa sulle utenze oggetto del contratto, informazioni che gli avrebbero permesso di formulare dettagliatamente la richiesta di recesso.

Sul punto viene in rilievo, 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 buonafede 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.

Si rileva, altresì, che avendo l'operatore ricevuto la missiva di recesso del 22 aprile 2023 (che faceva incontestatamente riferimento all'interezza del codice cliente) non ha dato seguito alla richiesta ricevuta, ravvisandone incompletezza e atteso che il numero n. 0583 63xxxx era stato oggetto di migrazione ad altro operatore.

Con riguardo alla comunicazione sopra riportata, deve evidenziarsi come l'operatore sia rimasto sostanzialmente silente in merito richiesta avanzata dall'istante e che abbia dedotto solo *ex post* – nelle memorie in atti – di non aver ricevuto alcuna "*richiesta di cessazione e/o migrazione NP Pura o MK11 (...) per le suddette utenze che, rimanevano attive sui sistemi del gestore continuando correttamente a fatturare sino alla*

data del 15/10/2024 per la sim n. 320231xxxx e del 13/11/2024 per la linea n. 058308xxxx".

In altri termini, l'operatore ha omesso di addurre tempestivamente una spiegazione completa circa l'incompletezza della domanda di recesso effettuata dall'utente, fornendo il chiarimento solo in fase di contro replica al presente procedimento: "*Tanto la numerazione 320231xxxx che la numerazione 058308xxxx sono delle utenze e non dei servizi accessori/aggiuntivi e, come tali non ricompresi nei servizi associati ai piani tariffari sottoscritti così come dichiarato da parte istante. La richiesta di disdetta pertanto non poteva configurarsi come unica volontà di cessazione contrattuale".*

Tale informativa, se ricevuta tempestivamente, avrebbe permesso all'utente di riformulare la propria richiesta di recesso nella formulazione indicata dall'operatore in memoria.

Pertanto, per le ragioni sopra riportate, la comunicazione di recesso inviata via PEC il 22 aprile 2023 deve essere ritenuta idonea ad esprimere la volontà dell'utente di recedere dall'intero contratto associato al codice cliente 50964xxxx.

Quindi, sulla base della normativa citata in premessa, il medesimo contratto deve ritenersi cessato il 22 maggio 2023, ossia trascorsi i 30 giorni necessari per la lavorazione del recesso e ne deriva che qualsiasi fatturazione successiva a tale data è ritenersi non dovuta.

Ad abundantiam, con riferimento alla fattispecie in esame, assume rilievo anche la circostanza che, dopo la migrazione dei servizi di rete fissa e la portabilità mobile, l'operatore non abbia provato la fruizione dei servizi rimasti attivi.

Sul punto si richiama che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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). 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "*è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza*" (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che "*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da*

esso e quello trascritto nella bolletta" (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In relazione alla *res controversa* la società Wind Tre si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

In conclusione, alla luce di tutto quanto sopra evidenziato, la società Wind Tre è tenuta, pertanto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato con riferimento al codice cliente n. 50964xxxx successivamente al 22 maggio 2023, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, con riferimento alla ritardata cessazione contrattuale, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante ha lamentato la mancata/insoddisfacente risposta al reclamo del 16 aprile 2024, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente mediante la risposta inviata al legale, al quale era stata richiesta l'integrazione della documentazione necessaria (procura del legale).

La doglianza può essere accolta per le ragioni che seguono.

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

Nel caso di specie l'istante, con propria nota di replica, a fronte dell'affermazione dell'operatore che dichiara di aver riscontrato correttamente il reclamo ha precisato che

"*in data 15.05.2024 Wind chiede[va] di integrare la comunicazione con procura alle liti e documento di identità del sig. XXX*" e che "*in data 20.05.2024 il (...) legale invia[va] nuova pec a Wind con allegati documento di identità e procura alle liti, come richiesto*". L'istante ha aggiunto di aver inviato anche un sollecito in data 6 giugno 2024, rimasto senza riscontro, se si eccettua una nuova richiesta di integrazione della documentazione già inviata.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

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

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

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

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 4 luglio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 20 maggio 2024 (giorno di invio della documentazione integrativa da parte del legale) e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 14 ottobre 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 255,00 (duecentocinquanta cinque/00) computato nella misura massima, computato secondo il

parametro di euro 2,50 *pro die* per i 102 giorni di mancata/incompleta risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

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 dall'utente XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, 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 quanto fatturato con riferimento al codice cliente n. 50964xxxx successivamente al 22 maggio 2023, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza della somma di euro 255,00 (duecentocinquanta cinque/00) per la mancata/incompleta 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, 15 aprile 2025

Il Presidente
Marco Meacci

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