

DELIBERA N. 36/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/793446/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 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 funzioni del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 24/11/2025 acquisita con protocollo n. 0301663 del 24/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0583 92xxxx con l’operatore WIND TRE (VERY MOBILE), di seguito WIND TRE, lamenta la lentezza della connessione internet, il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto per inadempimento dell’operatore e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue: *“in data 28.11.2024, in occasione della stipula di un contratto di acquisto di 2 telefoni cellulari, (...) viene proposto un passaggio a Wind anche della linea fissa che però non funziona bene (velocità molto lenta documentata da Speedtest), tanto che il 30.01.2025 (...) formalizza disdetta del contratto per inadempimento, ma continua a ricevere fatture”*.

In data 21 novembre 2025 l'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 ha chiesto, per complessivi 800,00 euro, quanto segue:

- i) *“storno insoluto”*;
- ii) *“indennizzo per malfunzionamento linea”*;
- iii) *“(indennizzo) per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

In data 9 gennaio 2026 WIND TRE ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha ricostruito la vicenda contrattuale e ha rilevato l'infondatezza delle domande di parte istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

Anzitutto, l'operatore ha rappresentato che *“in data 08/11/2024 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 164061791xxxx (All. 1 e 2) per richiedere l'attivazione sulla linea telefonica n. 058392xxxx dell'offerta commerciale “Super Internet Casa 5G & Netflix” compreso l'acquisto del modem e dell'antenna forniti con la formula della vendita a rate che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi (All. 3 e 4), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*. L'operatore ha dato atto che la *“linea n. 058392xxxx risulta disattivata”* sulla propria rete.

In rito, l'operatore ha eccepito *“l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito ad eventuali disservizi occorsi all'utenza oggetto di doglianza (...) e all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa gli eventuali malfunzionamenti reclamati, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c.)”*.

Nel merito, l'operatore ha sottolineato che *“rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione, mai nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore*

per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in data 19/06/2025 (n. 6 mesi dopo l'attivazione della linea e n. 3 mesi dopo la relativa disattivazione come meglio si vedrà più avanti) e, successivamente in occasione della presentazione, presso codesto Ill.mo Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. 788646/UG/2025 del 03/11/2025 (quasi un anno dopo i presunti accadimenti dei fatti!) e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 21/11/2025”.

L'operatore ha inoltre ricordato che *“nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati”* ed ha riportato il testo degli articoli che disciplinano le modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni (artt. 23.1, 7 e 9).

Ciò posto, l'operatore ha rappresentato *“come la contestazione oggetto di questo procedimento risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate”* ed ha richiamato *“lo stesso art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.*

L'operatore ha quindi ritenuto che *“il servizio fosse operativo, o, quantomeno, che l'eventuale disservizio abbia comportato un disagio minimo. In caso contrario, sarebbe ragionevole ritenere che l'istante avrebbe intrapreso ulteriori iniziative volte a sollecitare la risoluzione tempestiva del problema, quali, ad esempio, la proposizione di un procedimento d'urgenza GU5 relativamente alla linea oggetto di doglianza”.*

Infine, l'operatore ha precisato che *“in data 24/02/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre, per volontà della parte istante, un ordine di cessazione della linea oggetto di doglianza n. 058392xxxx per passaggio ad altro operatore, come dimostrato dalla schermata OLQ (On Line Quieres) di sistema: (...). La disattivazione anticipata dell'utenza oggetto di doglianza comportava in data 12/03/2025 l'emissione del conto telefonico n. F250701xxxx (All. 6), contenente l'addebito delle rate residue relative al modem e all'antenna, beni di proprietà del cliente nonché i costi per attività di cessazione del servizio. Tali importi rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Ne consegue, altresì, il legittimo addebito dei contributi di cessazione, in conformità agli obblighi contrattuali liberamente assunti. Si evidenzia che, in relazione alla PEC di reclamo sopra citata del 19/06/2025, con la quale il legale dell'istante richiedeva la cessazione della linea senza oneri, con annullamento e storno delle fatture, e che, con la presente istanza di definizione, domandava altresì indennizzo per asserito mancato riscontro, pur senza produrre prova delle richieste formulate, la convenuta, in data 20/06/2025, dalle puntuali verifiche effettuate, sebbene il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava*

privo della procura/delega forniva puntuale riscontro scritto, come di seguito riportato (...)”.

Per quanto concerne la doglianza relativa alla “*velocità molto lenta documentata da Speedtest*”, l’operatore ha precisato che “*come chiaramente indicato dall’AGCOM nella sezione dedicata del sito “Misura Internet” (https://misurainternet.it/info_nemesys), la misura effettuata tramite Ne.Me.Sys. assume valore probatorio esclusivamente in quanto riferita al tratto di rete di responsabilità dell’operatore. Tale strumento, tuttavia, presuppone un preciso iter procedurale: qualora la misura rilevi valori inferiori agli standard garantiti, l’utente deve proporre un reclamo volto al ripristino dei livelli minimi di qualità contrattuale. Solo in caso di mancato ripristino entro 30 giorni dal primo certificato, una seconda misura – sempre effettuata con Ne.Me.Sys. – che confermi il disservizio, legittima l’utente ad esercitare il recesso senza penali. Nel caso di specie, il sig. XXX ha completamente disatteso tale procedura!!! Tale condotta ha precluso alla convenuta ogni possibilità di porre rimedio ad eventuali criticità (anche se non riscontrate come ampiamente dimostrato nella presente difesa), ledendo gravemente il diritto di difesa e violando quanto espressamente previsto dall’Art. 23 – Procedura Reclami e Rimborsi delle Condizioni Generali di Contratto: (...)*”. Pertanto, la condotta dell’utente, caratterizzata da totale inerzia e mancata attivazione delle procedure previste, esclude qualsiasi responsabilità in capo alla convenuta e non può costituire fondamento per pretese indennitarie o risarcitorie. È parimenti inequivocabile che la mera esibizione dei certificati Ne.Me.Sys., attestanti il presunto mancato rispetto degli standard minimi garantiti, non attribuisce all’istante alcun diritto ad indennizzi, né allo storno o al rimborso dei costi relativi agli apparati. Tale certificazione, come chiarito dalla normativa vigente e dalle delibere AGCOM, legittima esclusivamente l’esercizio del diritto di recesso senza penali, senza ulteriori conseguenze economiche a carico dell’operatore”.

In riferimento alla posizione amministrativa l’operatore ha affermato che “*l’istante presenta, per il centro di fatturazione n. P114665xxxx, oggetto delle odierne contestazioni, un saldo aperto di € 655,08 di sua competenza, dato dal mancato pagamento della succitata fattura n. F250701xxxx (All. 6)*”.

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

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare si rileva quanto segue:

- la domanda *sub i)*, volta ad ottenere lo “*storno insoluto*”, 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 dichiarato dall’istante nel formulario GU14 nonché a quanto riportato nelle

memorie difensive dell'operatore e nella relativa documentazione prodotta, con conseguente chiarimento della *res controversa*;

- l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie e l'assenza di allegazioni sarà valutata con la disamina delle varie doglianze oggetto di istanza.

Nel merito.

Sul malfunzionamento della linea n. 0583 92xxxx e sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato un malfunzionamento della linea fissa e, in particolare, “*una velocità molto lenta documentata da Speedtest*” che lo ha portato a formalizzare disdetta del contratto per inadempimento dell'operatore. In relazione a ciò ha richiesto l'indennizzo per malfunzionamento e per mancata risposta al reclamo.

L'operatore ha evidenziato la genericità e l'indeterminatezza della contestazione avversaria e di non aver ricevuto alcuna segnalazione telefonica o reclamo scritto se non in data 19 giugno 2025 (sei mesi dopo l'attivazione della linea e tre mesi dopo la sua disattivazione) e in occasione della presentazione del procedimento di conciliazione n. 788646 del 3 novembre 2025 (quasi un anno dopo i presunti accadimenti dei fatti). Al riguardo ha precisato di aver fornito puntuale riscontro scritto al citato reclamo in data 20 giugno 2025.

L'operatore ha inoltre rappresentato che l'istante non aveva neanche presentato richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza (GU5) volto a sollecitare la risoluzione della problematica e ha precisato che, a fronte dell'asserita lentezza della connessione internet, l'istante avrebbe dovuto dimostrare di aver svolto l'apposita procedura Ne.Me.Sys prevista dall'Autorità per misurare la velocità di internet all'esito della quale era comunque legittimato a recedere senza penali ma non a richiedere ed ottenere storni e/o indennizzi.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In merito al disservizio lamentato dall'istante, ossia alla notevole lentezza della connessione internet documentata da *Speedtest*, si richiama la disposizione di cui all'articolo 10.5 (Certificazione della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale e presentazione del reclamo) dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS (Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa): “*qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei*

livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a)."

Nel caso di specie si rileva che l'istante non ha allegato le due certificazioni, con valore di reclamo, effettuate secondo le disposizioni sopra riportate e che lo avrebbero legittimato all'esercizio delle facoltà previste dalle lettere a) e b). In particolare, tale carenza probatoria impedisce di riconoscere all'istante, oltre alla facoltà di recedere senza costi (che avrebbe comportato lo storno/rimborso dell'unica fattura rimasta a suo carico portante esclusivamente costi di disattivazione), anche la possibilità di richiedere gli indennizzi tramite procedura da attivare sulla piattaforma ConciliaWeb.

Ciò posto non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per malfunzionamento linea*”.

La carenza probatoria sopra evidenziata, che rileva la mancanza di reclami presentati in costanza dell'asserito disservizio, unita alla corretta gestione del reclamo ricevuto dall'operatore successivamente alla disattivazione della linea, non consente l'accoglimento della domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'“*(indennizzo) per mancata risposta al reclamo*”.

In merito al citato reclamo, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio fornito a cura dell'operatore emerge che il reclamo del 19 giugno 2025 inviato dall'istante tramite il proprio legale di fiducia è stato riscontrato il giorno dopo con una PEC nella quale l'operatore ha comunicato di non poter accogliere la richiesta a causa della mancanza di copia del documento dell'intestatario del contratto e della delega/procura e ha invitato il legale dell'istante a fornire tale documentazione.

Ne consegue che, in applicazione della sopra citata delibera, il reclamo risulta tempestivamente riscontrato dall'operatore in forma scritta e con l'indicazione dei motivi del non accoglimento, oltre che con l'invito a fornire la documentazione necessaria (cfr. Delibere n. 24/23/CIR e n. 34/25/CIR).

Sullo storno dell'insoluto.

L'istante ha contestato il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto formalizzata in data 30 gennaio 2025 a causa dell'inadempimento contrattuale dell'operatore.

WIND TRE ha evidenziato di avere disattivato l'utenza per passaggio ad altro operatore e di avere conseguentemente emesso la fattura n. F250701xxxx del 12 marzo 2025 di euro 655,08 che costituisce l'unico documento contabile rimasto a carico dell'istante. L'operatore ha precisato che tale fattura contiene *“l'addebito delle rate residue relative al modem e all'antenna, beni di proprietà del cliente nonché i costi per attività di cessazione del servizio. Tali importi rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Ne consegue, altresì, il legittimo addebito dei contributi di cessazione, in conformità agli obblighi contrattuali liberamente assunti”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito precisati.

Premesso che, come già evidenziato nel punto precedente, non risulta provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore che possa giustificare di per sé l'inapplicabilità dei costi di disattivazione addebitati nella fattura sopra menzionata, in questa sede occorre accertare se tali costi risultano conformi a quanto contrattualmente pattuito nonché alle disposizioni dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 487/18/CONS (*“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*) e dell'Allegato B alla delibera Agcom n. 307/23/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche).

Sul punto, occorre anzitutto premettere che la fattura in questione, relativa all'offerta Super Internet Casa 5G & Netflix attiva sul n. 058392xxxx dal 18 novembre 2024 al 23 febbraio 2025, riporta l'addebito dei seguenti costi conseguenti alla disattivazione dell'utenza: *“rate residue contributo rateizzato”*, *“contributo attivazione rata 4 di 24”*, rate dalla n. 4 alla n. 48 per modem e antenna nonché *“costo per attività di cessazione servizio”*.

Per quanto riguarda le *“rate residue contributo rateizzato”* (euro 50,01) e il *“contributo attivazione rata 4 di 24”* (euro 2,50) occorre rilevare che non è possibile ricondurre con certezza tali addebiti a nessuna voce di costo prevista nel contratto e nella *“sintesi contrattuale”* che corrisponde alla tabella riepilogativa delle caratteristiche dell'offerta consultabile nel sito web dell'operatore. Infatti, nel contratto è presente soltanto l'indicazione a titolo meramente esemplificativo di *“contributi di attivazioni”* e nella *“sintesi contrattuale”* è previsto un *“prezzo attivazione”* di euro 120,00. Con

riferimento a quest'ultimo importo si precisa che anche moltiplicando l'addebitato di euro 2,50 per 24 rate non si raggiungerebbe la cifra di euro 120,00 ma quella inferiore di euro 60,00.

Ciò posto, considerato che i suddetti costi non risultano applicati in conformità alle previsioni contrattuali e alla normativa sopra richiamata, l'istante ha diritto al relativo storno (o rimborso, in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

Per quanto concerne le rate dalla n. 4 alla n. 48 per modem (euro 3,00 ciascuna) e antenna (euro 9,99 ciascuna) il contratto, conformemente a quanto indicato anche nella "sintesi contrattuale", reca le seguenti opzioni: *"antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico"* e, per il caso di recesso anticipato, il *"mantenimento rateizzazione"* per l'*"importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.)"*.

Ciò posto, mentre è indubbio che in caso di disattivazione anticipata dell'utenza sarebbero dovuti rimanere a carico dell'istante gli importi residui relativi ai costi degli apparati la cui proprietà era stata ceduta all'istante, l'operatore avrebbe dovuto richiederne il pagamento non in unica soluzione ma mantenerne la rateizzazione.

Ne consegue che l'istante ha diritto all'addebito con cadenza mensile di ognuna delle rate residue relative agli apparati (dalla n. 4 alla n. 48: euro 3,00 per il modem ed euro 9,99 per l'antenna).

Infine, con riferimento al "costo per attività di cessazione servizio" pari a euro 22,00 occorre rilevare che lo stesso è espressamente previsto nella "sintesi contrattuale" e risulta inferiore al prezzo implicito dell'offerta, ossia al canone mensile (euro 32,99), in conformità a quanto stabilito dal capoverso V, n. 22 della delibera Agcom n. 487/18/CONS.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le

modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) delle “rate residue contributo rateizzato” (euro 50,01) e del “contributo attivazione rata 4 di 24” (euro 2,50) presenti nella fattura n. F250701xxxx del 12 marzo 2025 relativa all'utenza n. 058392xxxx. La società è inoltre tenuta al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

3. WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante l'addebito con cadenza mensile delle rate residue relative agli apparati (dalla n. 4 alla n. 48: euro 3,00 per il modem ed euro 9,99 per l'antenna) in riferimento al contratto avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0583 92xxxx.

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, 21 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.)