

DELIBERA N. 42/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/719110/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 maggio 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, 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 Comitato Regionale 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 30/11/2024 acquisita con protocollo n. 0315202 del 30/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta l'addebito per la fornitura di due SIM non richieste, di cui alle utenze mobili n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx.

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

- constatava l'attivazione di due numerazioni mobili di cui ai numeri 328 598xxxx e 389 523xxxx;
- con PEC del 12 febbraio 2024, inviata per il tramite dell'associazione di consumatori contestava che i "numeri mobili WIND 328 598xxxx – 389 523xxxx (...) non sono mai stati (...) né richiesti né voluti". Al riguardo specificava di "non ricord[arsi] di avere mai sottoscritto alcunché in relazione a quei numeri Wind, essendo[si] semplicemente recata presso il negozio Wind di xxx c/o Centro Commerciale xxx, per attivare una linea fissa e due linee mobili, che tuttavia non corrispondono ai numeri oggetto di contestazione". Nel reclamo informava l'operatore di essersi "tutelata sporgendo formale denuncia ai Carabinieri di xxx, così che fosse chiaro che qualsiasi utilizzo di quei numeri non poteva esser[le] in alcun modo imputato".

- Nel predetto reclamo indicava inoltre che era *“poi emerso che quei contratti sono relativi ai negozi Wind di xxx e di xxx in cui io non [si è] mai recata”,* disconoscendo *“la firma ivi riportata”*. Richiamava *“anche [di aver] inviato apposite richieste di disdetta dei numeri in oggetto tramite raccomandate e PEC, ma Wind ha continuato ad addebitare somme illegittimamente riferite proprio a quei numeri”*.
- Inoltrava a Wind la copia della denuncia, insieme al sopracitato reclamo redatto con l’assistenza dell’associazione dei consumatori, *“ma anche in questo caso la risposta della Compagnia è stata negativa, nel senso che non mi è stato riconosciuto alcun diritto alla restituzione delle somme che ho comunque pagato ed anzi sono continuati gli addebiti a mio carico fino al 28.05.2024”*.

In data 13 settembre 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“l’interruzione di [ogni] addebito a [suo] carico con riferimento alle due utenze contestate, nonché la restituzione delle somme che ho sino ad oggi [ha] indebitamente pagato per quei due numeri”,* precisando che *“per [propria] tutela, h[a] bloccato l’addebito su conto corrente, [e] dichiar[andosi] ovviamente disponibile a saldare il dovuto in relazione ai numeri (...) effettivamente richiesti, fermo restando che Wind dovrà provvedere alla restituzione degli importi che h[a] corrisposto, ma che non erano in realtà dovuti, in riferimento ai due numeri contestati e fin da quando gli addebiti hanno avuto inizio”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 15 gennaio 2025, ha riportato, preliminarmente quanto segue:

In rito l’operatore, sulla *“richiesta disconoscimento delle utenze mobili attivate”* ha *“eccepi[to] che le richieste dell’utente, circa il disconoscimento dei contratti attivati, esulano dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20.4 della Delibera AGCom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. che statuisce: “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell’Autorità”*. Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Sul tema, l’AGCom, con la Delibera n. 3/23/CIR, ha stabilito: *“Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata*

dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza [...].” Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità (si veda anche Delibera AGCom n. 69/11/CIR)”.

Sulla base di quanto evidenziato, Wind Tre ha chiesto “il rigetto delle richieste dell'istante, eccependo l'inammissibilità dell'istanza in considerazione dell'incompetenza dell'Autorità in materia di verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità”.

Wind Tre, inoltre, ha “insisti[to] affinché la domanda avversaria [fosse] dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate”.

“Nel merito” l'operatore ha evidenziato che le “doglianze di controparte devono essere ritenute infondate” e ha “conferma[to] di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale per i contratti oggetto di contestazione”.

Wind Tre ha ritenuto “opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura”.

- “In data 24/09/2020, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. 150793144xxxx con centro di fatturazione n. P110488xxxx, per l'attivazione della SIM con numerazione 389523xxxx, abbinata all'offerta commerciale Unlimited Special Easy Pay al costo mensile iniziale di 9,99 €, (doc. 1 contratto n. 150793144xxxx) come si evince dal seguente Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”*
- “In data 16/11/2020, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. 151267129xxxx con centro di fatturazione n. P111036xxxx, per l'attivazione della SIM con numerazione 328598xxxx, con l'offerta commerciale Cube Large Easy Pay al costo mensile iniziale di 12,99 €, abbinato all'acquisto, nella formula della vendita rateizzata, del terminale Router ZTE WebCube. 4G+ White (doc. 2 contratto n. 151267129xxxx) come si evince dal seguente Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta e dell'estratto del contratto sottoscritto per l'acquisto del terminale: (...)”*
- “Le offerte tariffarie “Easy Pay” relative ad entrambe le SIM mobili prevedevano l'addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica: addebito bancario, come richiesto dall'istante in fase di sottoscrizione del contratto; inoltre trattandosi di offerte legate a SIM prepagate l'emissione di tali addebiti non prevedono emissione di fatture cartacee, ma unicamente di disposizioni contabili”.*

- *“La richiesta di attivazione dei contratti relativi alle SIM n. 328598xxxx e n. 389523xxxx venivano sottoposte rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l’assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare le suddette utenze”.*
- *“Sin da tali premesse è del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell’attivare le numerazioni”.*
- *“in caso di contestazione circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità”.*
- *“nessun reclamo o contatto al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall’istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretto a contestare i suddetti contratti o la fatturazione emessa se non dopo ben quattro anni dall’attivazione”.*

L’operatore ha poi ribadito che *“quanto evidenziato in relazione ad eventuali domande della parte istante inerenti al disconoscimento del contratto esulano dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20, comma 4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata e relativa al riconoscimento di indennizzi, non potrà essere decisa dall’Autorità adita con riferimento al caso di specie. Si richiamano a tal proposito le seguenti delibere di rigetto: - Delibera AGCOM 165/15/CIR: (...); Delibera Corecom Lombardia N. 6/2023/DEF: (...)*

L’operatore ha precisato che:

- *“In data 28/02/2023, a riprova inoltre di quanto finora affermato e dell’inerzia da parte dell’istante nel reclamare un eventuale disconoscimento di utenze attive, inviava una PEC all’assistenza clienti WindTre molto generica richiedente unicamente la cessazione delle utenze mobili, senza specificarne le numerazioni, nessun accenno veniva riportato in merito ad un ipotetico disconoscimento delle stesse. La richiesta veniva presa in carico dall’assistenza clienti WindTre e ritenuta non conforme in quanto mancante dell’indicazione delle utenze da cessare e del documento d’identità allegato. Veniva inviata una PEC di riscontro di richiesta non conforme di cui si allega ricevuta di consegna: (...)”*
- *“anche successivamente a tale missiva ut supra riportata, nessun reclamo di disconoscimento risulta pervenuto dall’istante per le utenze mobili oggetto della presente controversia né per i relativi costi addebitati”.*

Sul punto ha “richiama[to] la Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l’AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”.

Wind Tre ha “sottolinea[to] inoltre, l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all’art. 14, comma 4, prevede: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Ha altresì citato la Delibera n. 419/2023/CRL/UD.

La società Wind Tre ha puntualizzato che “quasi 4 anni dopo l’attivazione delle SIM, perveniva una PEC di reclamo dall’Associazione Consumatori Codacons per conto dell’istante con la richiesta di cessazione per disconoscimento delle SIM n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx , e di un’altra SIM non oggetto della presente controversia, riferendo inoltre della presentazione da parte dell’istante di apposita denuncia la quale non risulta mai stata allegata nel fascicolo documentale del Conciliaweb né della presente controversia né nell’istanza di primo grado con protocollo n. UG/692397/2024 presentata in data 17/07/2024 presso il Corecom Toscana”.

Sul punto, l’operatore ha evidenziato di avere risposto a mezzo pec (consegnata in data 22 marzo 2024) precisando che per dare seguito alla richiesta erano necessari copia del documento d’identità dell’istante e la procura ovvero la delega dell’istante all’Associazione.

Inoltre ha evidenziato quanto segue:

- “In data 28/05/2024, a seguito del reiterno del reclamo inviato dall’Associazione Consumatori con la documentazione richiesta e completa, veniva gestita dall’assistenza clienti WindTre la cessazione della SIM n. 389523xxxx e veniva predisposta la cessazione della SIM n. 328598xxxx la quale si definiva in data 19/07/2024”.

- *“Non veniva accolta la richiesta di rimborso/storno dei canoni delle suddette SIM dall’attivazione fino alla cessazione delle stesse, in quanto dalle verifiche effettuate emergeva la presenza di regolari contratti firmati, veniva di conseguenza inviata una PEC di risposta”.*
- *“A riprova della gestione effettuata si riportano i seguenti Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta e della PEC inviata (di cui l’istante stesso allega copia nel fascicolo documentale del Conciliaweb): (...)”*

L’operatore Wind Tre ha aggiunto che, “[i]n materia di contestazione della fatturazione emessa si riporta quanto previsto dall’art. 10 della Carta dei Servizi (doc. 3 Carta dei Servizi): “I Clienti con attive offerte Consumer e Professional hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), accedendo all’Area Clienti di WINDTRE (area riservata ai Clienti registrati) o attraverso APP WINDTRE, lettera raccomandata A/R all’indirizzo xxx Casella Postale xxx o tramite PEC all’indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.”

L’operatore Wind Tre ha precisato che:

- *“In data 17/07/2024, come già riferito nella presente Memoria Difensiva, l’istante presentava presso il Corecom Toscana il Procedimento protocollo n. UG/692397/2024 con le medesime doglianze, il quale si concludeva in data 13/09/2024 con un verbale di mancato accordo”.*
- *“Nelle more del suddetto procedimento a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede WindTre procedeva allo storno delle disposizioni contabili insolute n. T24002753xxxx e n. T24003065xxxx relative ai mesi di giugno e luglio relative alla SIM n. 328 598xxxx la cui cessazione era avvenuta in data 19/07/2024: (...)”*
- *“In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora dimostrato nella presente Memoria Difensiva, appare chiara la buona fede dell’operatore ed evidente l’infondatezza e la pretestuosità delle richieste formulate dalla parte istante in relazione alla richiesta di disconoscimento e di storno/rimborso dei costi addebitati delle SIM oggetto di contenzioso avvenuta più di 4 anni dopo l’attivazione delle suddette SIM”.*
- *“Le richieste di parte istante connoterebbero pertanto 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”.*
- Nessuna responsabilità è ascrivibile a Wind Tre.

Sulla “posizione contabile”, l’operatore ha dedotto che “l’istante presenta un insoluto di sua competenza per la SIM n. 328598xxxx con centro di fatturazione n. P111036xxxx di € 50,97, e per la SIM n. 389523xxxx con centro di fatturazione n. P110488xxxx di € 161,36; si sottolinea che al centro di fatturazione n. P110488xxxx sono associate anche altre n. 3 SIM, non oggetto del presente contenzioso, i cui costi vengono addebitati nella stessa disposizione contabile, come confermato dall’istante stesso: (...)”

Sulla base di quanto illustrato la società Wind Tre ha insistito 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 primis si evidenzia che:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, laddove si chiede “l’interruzione di [ogni] addebito (...) con riferimento alle due utenze contestate”, si osserva che, dagli atti del procedimento, risulta che le utenze contestate siano state disattivate dall’operatore. Conseguentemente, sul punto, è cessata la materia del contendere.
- Con riferimento all’eccezione dell’operatore, fermo restando che non rientra nelle competenze del Corecom adito la questione relativa all’autenticità della sottoscrizione della firma sul contratto da parte dell’utente, rientra però nelle competenze del Corecom l’accertamento in ordine all’osservanza delle norme del Codice del Consumo e della normativa di settore che trova applicazione in relazione alla *res controversa*.

La presente controversia s’incentra, quindi, sulla fornitura di due SIM non richieste, di cui alle utenze mobili n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx.

Sulle SIM mobili non richieste

La parte istante contesta *in toto* la fatturazione inerente ai “numeri mobili WIND 328 598xxxx – 389 523xxxx che non sono mai stati (...) né richiesti né voluti”.

L’operatore ha evidenziato, di contro, la correttezza della fatturazione in relazione ai contratti sottoscritti.

La doglianza *sub i)* dell’utente è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “attivazioni di servizi non richiesti” o “prestazioni non richieste”, così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente, di cui alle Delibere Agcom n. 41/09/CIR, n. 179/03/CSP, nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dal Codice del Consumo.

Sempre in merito all’attivazione di servizi non richiesti, l’art. 9 del Regolamento sugli Indennizzi dispone che, “nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto

salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di attivazione”.

Relativamente alla contestata fatturazione delle utenze non richieste, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). 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.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che l’istante ha dichiarato che i “*numeri mobili WIND 328 598xxxx – 389 523xxxx (...) non sono mai stati (...) né richiesti né voluti*”. La parte istante ha precisato di aver sottoscritto un contratto presso un punto vendita Wind Tre all’interno di un preciso centro commerciale e che tale adesione aveva riguardato un’utenza fissa e due mobili. Con riferimento a tali numeri mobili voluti ha puntualizzato che gli stessi non coincidono con quelli contestati (n. 328 598xxxx – n. 389 523xxxx). L’istante ha, altresì, dichiarato di aver interloquito con il servizio Clienti di Wind Tre e di aver appreso che l’adesione a quest’ultime SIM non richieste era avvenuta in un centro Wind Tre dove non si era recata. Conseguentemente ha dichiarato di aver provveduto al disconoscimento formale presso l’Autorità competente delle utenze non riconosciute e mai richieste, sia in ragione della sottoscrizione contestata, sia in ragione del luogo dove avrebbe aderito al contratto.

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

Con riferimento alla contestazione dell’istante, l’operatore, di contro, ha “*eccepi[to] che le richieste dell’utente, circa il disconoscimento dei contratti attivati, esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20.4 della Delibera AGCom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii.. Inoltre, l’operatore ha precisato che “[i]n data 28/05/2024, (...), veniva gestita dall’assistenza clienti WindTre la cessazione della SIM n. 389523xxxx e veniva predisposta la cessazione della SIM n. 328598xxxx la quale si definiva in data 19/07/2024*”.

A sostegno della propria posizione, Wind Tre ha prodotto agli atti i contratti delle due SIM oggetto di contestazione quale valida prova della conclusione positiva del contratto, ma contestate da parte istante.

Passando all'esame delle predette copie contrattuali, rispettivamente, datate 24 settembre 2020, per l'utenza n. 389 523xxxx e 16 novembre 2020 per l'utenza n. 328 598xxxx, a prescindere dal disconoscimento della firma, elemento che esula dalla cognizione del Corecom, è d'obbligo osservare come esse, ciascuna formata da n. 1 pagine, non risultino complete circa la parte dedicata al luogo e al punto vendita responsabile della sottoscrizione.

Sul punto deve precisarsi che, attesa la contestazione dell'istante di aver sottoscritto con Wind Tre un unico contratto presso un determinato centro commerciale, tale circostanza appare dirimente in quanto *ictu oculi* i contratti riportano unicamente un codice rivenditore senza che vi sia timbro e firma del negozio, con conseguente formale incompletezza dei contratti relativi alle utenze n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx fermamente disconosciute dall'istante.

Inoltre, la copia contrattuale del 16 novembre 2020 (utenza n. 328 598xxxx) presenta una sezione denominata "*Dichiarazione di conferma*" – "*Dichiaro di essere consapevole di richiedere l'attivazione di una 5^a e successiva SIM prepagata - Data:16/11/2020*"; in corrispondenza di tale riquadro lo spazio lasciato per la firma è vuoto.

Quindi, nel caso che ci occupa, la documentazione contrattuale prodotta dal gestore non può essere considerata pienamente idonea ad attestare l'acquisizione, da parte di Wind Tre, del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario in merito all'attivazione delle utenze n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx. In conseguenza di ciò, l'operatore convenuto deve ritenersi responsabile non avendo ottemperato, pertanto, all'onere probatorio su di esso gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità, per l'attivazione non richiesta delle utenze predette.

Sul punto, si evidenzia inoltre che il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto del gestore telefonico a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente sorge, esclusivamente, nel caso vi sia stata la regolare fornitura del servizio da parte dell'operatore stesso. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, in relazione alle utenze *de quibus*, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni dati, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa la società Wind Tre si è limitata ad affermare "*di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale per i contratti oggetto di contestazione*".

Deve, altresì, evidenziarsi che dagli atti del procedimento, non emergono documenti inerenti alla consegna all'utente delle SIM sopracitate contestate e disconosciute.

Ne consegue che, in parziale accoglimento della doglianza dell'istante, gli addebiti sulle utenze non richieste sono prive di causa e, pertanto, l'operatore Wind Tre è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione alle utenze n. 389 523xxxx e n. 328 598xxxx, disconosciute dall'istante, al netto delle note di credito eventualmente già corrisposte dall'operatore a tale titolo, dal sorgere dei rapporti contrattuali sino a fine ciclo di fatturazione ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Per quanto attiene, invece, al riconoscimento dell'indennizzo, occorre distinguere le argomentazioni rispetto alle due SIM oggetto di contestazione.

In generale si richiama che le pretese indennitarie, ai sensi del *Regolamento indennizzi*, devono essere precedute da un reclamo tempestivo avente ad oggetto il disconoscimento delle utenze *de quibus*, con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato.

Ebbene, dalla documentazione acquisita agli atti, si evidenzia che, a fronte della contestata attivazione delle utenze n. 328 598xxxx e n. 389 523xxxx, il primo reclamo è la PEC del 12 febbraio 2024. Al riguardo a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche o di aver reclamato presso i punti vendita, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le specifiche telefonate o l'interlocuzione avuta con il personale del negozio.

La società Wind Tre, al riguardo, con riferimento alla PEC del 12 febbraio 2024, ha eccepito di avere risposto a mezzo pec (consegnata in data 22 marzo 2024) precisando che per dare seguito alla richiesta erano necessari copia del documento d'identità dell'istante e la procura ovvero la delega dell'istante all'Associazione.

L'operatore ha aggiunto che, “[i]n data 28/05/2024, a seguito del reiterno del reclamo inviato dall'Associazione Consumatori con la documentazione richiesta e completa, veniva gestita dall'assistenza clienti WindTre la cessazione della SIM n. 389523xxxx e veniva predisposta la cessazione della SIM n. 328598xxxx la quale si definiva in data 19/07/2024”.

Atteso che, sul punto, l'istante non ha opposto in replica alcuna contestazione, il reclamo deve esser considerato gestito tempestivamente in data 28 maggio 2024 con la disattivazione della SIM n. 389 523xxxx, mentre per la SIM n. 328 598xxxx la disattivazione si definiva in data 19 luglio 2024.

Dunque, per quanto concerne la SIM n. 328 598xxxx, considerato il reclamo ricevuto il 28 maggio 2024 e l'attivazione non richiesta protrattasi fino al 19 luglio 2024, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'art. 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che “nel caso di fornitura non richiesta

di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM”.

Quindi l’istante ha diritto all’indennizzo forfettario pari ad euro 25,00 (venticinque/00) per la SIM non richiesta n. 328 598xxxx.

Viceversa, per l’utenza SIM n. 389 523xxxx, tempestivamente disattivata al ricevimento della segnalazione, trova applicazione all’articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”*. In questo caso, infatti, il disagio segnalato dall’istante è stato prontamente gestito dall’operatore e non risulta individuabile un periodo intercorrente tra la segnalazione e la disattivazione. Pertanto, non si ravvisa il presupposto temporale minimo per la corresponsione dell’indennizzo, come previsto dall’art. 9, comma 1, del Regolamento.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXX nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione alle utenze n. 389 523xxxx e n. 328 598xxxx, al netto delle note di credito eventualmente già corrisposte dall’operatore a tale titolo, dal sorgere dei rapporti contrattuali sino a fine ciclo di fatturazione. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente 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, pari a euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per fornitura non richiesta della SIM non richiesta n. 328 598xxxx.

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 maggio 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.)