

DELIBERA N. 50/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE S.P.A. (VERY MOBILE) (GU14/805044/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 giugno 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 16/01/2026 acquisita con protocollo n. 0014203 del 16/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente P111244xxxx con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre) contesta la non corretta attivazione dei servizi in tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), l'omessa gestione del recesso, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- In data 30 gennaio 2024, sottoscriveva una proposta contrattuale per l’attivazione di una nuova linea telefonica n. 055 513xxxx in tecnologia FWA (Fixed Wireless Access);
- *“in data 27/02/2024 (...) inviava raccomandata di disdetta per un contratto wifi che non aveva mai funzionato e riconsegnava gli apparati, ma ha continuato a ricevere fatture alcune indebitamente pagate per tutto il 2024”*.
- Riceveva un sollecito di pagamento. Pertanto, inviava, in data 19 agosto 2025, a mezzo PEC indirizzata al gestore, un reclamo con il quale contestava il *“sollecito di pagamento rif. 70-00518525-xxxx di € 682.71”*, con il quale lamentava di aver già esercitato il recesso dal contratto, evidenziando sia il mancato funzionamento del servizio sia la prosecuzione indebita della fatturazione. Allegava *“ricevuta della raccomandata di ritorno di disdetta contratto inviata n 23/2/2024 ..causa malfunzionamento”*.
- Precisava, inoltre, che l’operatore aveva *“manda[to] il corriere per il ritiro degli apparecchi”* che, quindi, aveva provveduto a riconsegnarli e che, tuttavia, aveva *“comunque continuato a pagare per tutto il 2024”*.
- Evidenziava, altresì, il perdurare delle richieste di pagamento, dichiarando che, al momento dell’invio del reclamo, *“ricev[a] ancora solleciti di pagamento”*. Manifestava, quindi, il *“bisogno urgente di chiudere la posizione”*, chiedendo la regolarizzazione della propria posizione amministrativa.
- Successivamente, con un secondo reclamo trasmesso in data 15 settembre 2025 a mezzo PEC per il tramite del legale, ribadiva le proprie contestazioni. Precisava che, *“in riferimento all’utenza 055/513xxxx, per la quale era stato fatto un contratto per antenna wi-fi nel gennaio 2024, in realtà non ha mai funzionato, tant’è che con raccomandata regolarmente ricevuta il 27/2/2024 veniva data comunicazione di disdetta. In data 26/2/2024 la (...) compagnia inviava un corriere per il ritiro degli apparecchi”*. Nonostante ciò, *“per tutto il 2024 la [...] compagnia [Wind Tre] ha continuato ad addebitare fatture di spesa”*. Con tale comunicazione veniva inoltre contestata la richiesta di pagamento avanzata dal gestore, ritenuta *“assolutamente non dovuta”*, e venivano avanzate formali richieste di cessazione del contratto senza costi, annullamento e storno delle fatture insolute, ritiro della pratica di recupero crediti e rimborso di quanto corrisposto dall’utente nel corso dell’anno 2024.
- Veniva emessa la fattura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025 periodo di fatturazione 1° - 31 maggio 2025 pari all’importo di euro 465,66, contenente un *“Costo per attività di cessazione servizio”* pari ad 22,00 e un importo pari ad euro 441,66 per le rate residue relative agli apparati (*“Rata Antenna”* e *“Rata Modem”* da 15 a 48).

In data 16 gennaio 2026 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 quantificando *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.00”*:

- i) *“storno insoluto, rimborso indebito pagato”*;
- ii) *“indennizzo per mancata attivazione servizio e per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 6 marzo 2026, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza delle domande dell'istante, rilevando che quest'ultimo avrebbe contestato *“in modo assolutamente generico e indeterminato”*.

L'operatore ha, innanzitutto, sulle *“numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni”* richiamato che:

- *“In data 30/01/2024 tramite rivenditore autorizzato veniva sottoscritta la Proposta di Contratto (All. 1- 2) per richiedere l'attivazione in accesso FWA su una nuova linea telefonica (n. 055513xxxx) dell'offerta commerciale “Super Internet Casa 5G” con una serie di opzioni aggiuntive accessorie e l'acquisto di antenna e modem forniti con la formula della vendita a rate con consegna ed installazione da parte di un tecnico in sede dell'utente”*.
- *“Risaliva sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava regolarmente nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3) e Carta dei Servizi (All. 4), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*
- *“Wind Tre dà atto che il suddetto contratto risulta disattivato sulla rete del gestore”*.

“In rito”, la società Wind Tre ha eccepito quanto segue:

- *“l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 800,00, avanzate dalla ricorrente, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formata sulla fattispecie, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità”*.
- *“l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato (...) In spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle*

allegazioni e dalla mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta".

- *“una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Nel merito si richiamano ex multis la Delibera n. 128/2022/CRL/UD del Corecom Lazio, le Delibere Agcom, nn. 3/DTC/CW/22; 3/11/CIR; 38/12/CIR; 73/17/CONS, la Determina Fascicolo n. GU14/204742/2019 del Corecom Lazio, la Delibera n. 32/23 del Corecom Emilia-Romagna e altre ancora”.*
- *“Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., con riferimento alla richiesta di “[...] storno insoluto [...]”, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “storno insoluto [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore”. A supporto della propria posizione Wind Tre ha richiamato “le Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, n. 50 e n. 56/2025, n. 25 e n. 26/2025 nonché la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria”.*
- *“Wind Tre, pertanto, ha insist[to] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate”.*

“In merito” l'operatore ha poi proceduto alla “[r]icostruzione della vicenda contrattuale”, precisando:

- *“nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: “Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]”.*

- *“con l’avvio della presente procedura, l’istante lamentava come “in data 27/02/2024 inviava raccomandata di disdetta per un contratto wifi che non aveva mai funzionato e riconsegnava gli apparati, ma ha continuato a ricevere fatture alcune indebitamente pagate per tutto il 2024” e chiedeva storni e indennizzi”.*
- *“come conformemente sottoscritto e accettato dal signor XXX, la linea oggetto di doglianza si attivava correttamente sui sistemi Wind Tre e con regolare consegna e installazione dei prodotti acquistati (modem e antenna), come risulta dalle schermate OLQ (On Line Quieres) di sistema di seguito riportate: (...)”*
- *“Destituita di fondamento appare pertanto la richiesta di indennizzo per mancata attivazione servizio e tanto più l’asserzione di parte istante “un contratto che non ha mai funzionato”.*
- *“La contestazione su un ipotetico ed improbabile malfunzionamento della linea risulta infondata oltre ad essere estremamente generica. L’insufficiente esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura degli eventuali disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile. In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Si richiamano a riguardo una serie di pronunce e orientamenti di vari Corecom (ex multis, Delibera n. 98/2023 del Corecom Toscana, Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto, Delibera n. 10/2023 del Corecom Emilia-Romagna) (...). Pertanto, si ricordi che “onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali”.*
- *“In data 27/02/2024 perveniva al gestore una raccomandata con la quale la parte istante chiedeva di recedere dal contratto relativamente ad un’utenza non meglio specificata, come da stralcio che qui si riporta: (...)”*
- *“La convenuta, rilevata l’irregolarità della richiesta in quanto priva dell’indicazione della specifica linea da disattivare e, a seguito dell’esito negativo del tentativo di contatto telefonico con il sig. XXX al numero riportato nella modulistica, provvedeva in data 01/03/2024 a comunicare mediante SMS la non evadibilità della richiesta, come da print di sistema della convenuta di seguito riportato: (...)”*
- *“In data 02/03/2024 a seguito di contatto telefonico al servizio clienti, il signor XXX chiedeva e confermava che la disdetta contrattuale riguardava una SIM mobile associata ad altro contratto non oggetto di doglianza. Tale situazione era confermata anche dalla dicitura Web-Cube inserita nel modulo ut supra riportato. Difatti, il Web-Cube (o Cubo Internet) è un router Wi-Fi portatile, che permette di connettere a internet sfruttando la rete dati mobile tramite una SIM*

card interna al dispositivo. Ciò premesso, si rappresenta che dall'utente veniva rilasciato e registrato un regolare consenso vocale per procedere alla disattivazione di una numerazione mobile non oggetto di doglianza".

- *“Nulla veniva MAI richiesto e perveniva invece in merito all'utenza oggetto di doglianza n. 055513xxxx che, continuava a rimanere attiva sui sistemi Wind Tre e a fatturare correttamente così come accettato e sottoscritto dalla parte istante sino a quando, il persistere di una situazione amministrativa non regolare, ai sensi e per effetto degli art. 11.7 e 11.8 delle Condizioni Generali di Contratto, comportava in data 07/04/2025 dapprima la sospensione della linea oggetto di doglianza e, in data 14/05/2025 la cessazione della stessa. I succitati articoli stabiliscono infatti: “(...) Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, WINDTRE potrà altresì sospendere l'erogazione dei Servizi, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi al Cliente tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del Servizio, WINDTRE si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del Servizio a copertura dei costi sostenuti. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta sospensione, WINDTRE potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In tal caso, al Cliente sarà inoltre addebitato un importo pari ai costi di sostenuti da WINDTRE per la cessazione della linea, così come specificato nell'articolo 15.3, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno (...)”.*

La società Wind Tre ha proseguito evidenziando che l'istante, “avendo accettato e sottoscritto le Condizioni Contrattuali, non poteva ignorare la propria posizione contabile”.

Wind Tre ha richiamato le condizioni contrattuali sostenendo che “(...) il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima (...)” e deduce di aver agito nel pieno rispetto del contratto, attivando tempestivamente plurimi solleciti di pagamento attraverso diversi canali (fatture, contatti telefonici, IVR, APP e comunicazioni formali) “già a partire dal conto telefonico n. F241777xxxx del 12/06/2024 (All. 5)”.

Alla luce di ciò, ha ritenuto ingiustificate le contestazioni dell'istante in ordine alla fatturazione e alla successiva sospensione e cessazione dell'utenza, ribadendo altresì che, con la sottoscrizione del contratto, l'utente ha accettato integralmente le relative condizioni ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.-

La società Wind Tre ha citato poi l'“Art. 23.1 “Reclami”: “Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche [...]”.

Al riguardo Wind Tre ha “osserva[to] che, secondo il costante orientamento dell’Autorità (Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22, ex multis), in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo, non possono essere accolte, atteso che l’istanza non soddisfa i requisiti previsti dall’articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi.

Sui reclami ha evidenziato quanto segue:

- “Unicamente in data 19/08/2025 perveniva una PEC da parte dell’istante per reclamare la ricezione di un sollecito di pagamento sebbene avesse richiesto la cessazione della linea tramite raccomandata inviata il 23/02/2024 e, in data 15/09/2025 perveniva una PEC da parte del legale di parte istante per contestare la fatturazione relativa all’utenza oggetto di doglianza e se ne chiedeva l’annullamento delle fatture insolute e il rimborso di quanto pagato nel 2024”.
- “Dalle puntuali verifiche effettuate, il gestore provvedeva in data 21/08/2025 a fornire riscontro scritto al cliente, come di seguito riportato: (...) e, valutato il reclamo da parte del legale non evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e del documento d’identità del cliente, essendo il medesimo pervenuto successivamente ad ogni rapporto contrattuale con Wind Tre, la scrivente convenuta, in ottica puramente di caring, provvedeva a fornire riscontro in data 22/09/2025 direttamente all’indirizzo e-mail del signor XXX, come di seguito riportato: Preme altresì richiamare a riguardo la Delibera di Rigetto n. 17/2023 del Corecom Umbria, proprio sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo: “[...]”
- “Neppure la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto il reclamo del 6 ottobre 2020 è stato inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con Wind: si osserva infatti che la fonte dell’obbligo del gestore di rispondere ai reclami è rappresentata dal contratto e pertanto, venuto meno quest’ultimo, viene meno anche ogni obbligo di risposta. Per questo motivo la richiesta non può trovare accoglimento [...]”

La società Wind Tre ha proseguito osservando che, “[c]onformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali e, a quanto sottoscritto dal signor XXX, è opportuno precisare 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”.

Al riguardo ha specificato che “[l]a cessazione della linea n. 055513xxxx comportava in data 22/06/2025 l’emissione del conto telefonico n. F251791xxxx (All. 14) contenente tutte le rate residue del modem e antenna acquistati nonché i costi per attività di cessazione del servizio in conformità a quanto sottoscritto e accettato dall’istante. Per mera completezza difensiva, la scrivente convenuta vuole richiamare le numerose fonti normative e regolamentari in tema di beni di proprietà del cliente – tra cui Delibera Agcom n. 4/23/CIR, Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto, Delibera n. 58/2024 del Corecom Umbria, Delibera n. 28 e 57/2025 del Corecom Puglia - dalle quali emerge la legittimità dell’addebito delle rate residue relative al modem e all’antenna nell’ambito di un contratto con compravendita rateizzata, anche qualora la restituzione dei predetti beni non sia contrattualmente prevista”.

Wind Tre ha concluso evidenziando che, “[a]lla luce di quanto sin qui emerso non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un eventuale disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Sulla “Situazione amministrativa” l’operatore ha aggiunto che l’“istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 605,66 dato dalle fatture di seguito elencate (canoni e rateizzazione prodotti), come da print di sistema sottostante: (...)”.

In ultimo ha insistito nella richiesta di:

“In rito 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. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 15 marzo 2026, ha respinto le deduzioni di Wind Tre evidenziando che *“l’Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 15.09.2025, che si produce con ricevuta di avvenuta consegna e come riconosciuto dallo stesso Operatore in memoria, pertanto l’istante dovrà essere indennizzato per la mancata risposta al reclamo nella misura massima prevista dalla Delibera AGCOM di riferimento”.*

Inoltre, ha dedotto che *“appare pacifica la circostanza che in data 30.01.2024 l’istante sottoscriveva contratto per l’attivazione di accesso FWA con offerta commerciale ‘Super Internet Casa 5G’ e questo è l’unico contratto in essere tra l’istante e l’Operatore avente ad oggetto la connessione a mezzo SIM mobile (con apposita antenna e modem), nè l’operatore ha provato il contrario”.* Ha, pertanto, concluso che *“la disdetta a mezzo raccomandata, pacificamente ricevuta da Windtre il 27.02.2024, non poteva che riguardare quell’unico contratto in essere relativo alla connessione FWA con SIM mobile associata. Da quella data ogni fatturazione doveva essere interrotta e nessuna fattura insoluta è dovuta dall’istante”.*

L’operatore Wind Tre, con nota del 26 marzo 2026, *“richiamando quanto già puntualmente esposto nelle proprie difese, ribadisce la rilevanza della Delibera di rigetto*

n. 17/2023 del Corecom Umbria in materia di richieste di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15/09/2025. La domanda dell'istante non può essere accolta, poiché il reclamo è stato presentato in un momento successivo alla cessazione di ogni rapporto contrattuale con Wind Tre. Come già evidenziato, l'obbligo dell'operatore di fornire riscontro ai reclami trae origine dal contratto: venuto meno quest'ultimo, viene meno anche il correlato obbligo di risposta.

Inoltre, l'operatore Wind Tre ha puntualizzato, “come rappresentato negli scritti difensivi, il reclamo inoltrato tramite legale è risultato non evadibile poiché privo della necessaria procura/delega e della copia del documento di identità del cliente. Nonostante ciò, e pur trattandosi di una comunicazione pervenuta dopo la chiusura del rapporto contrattuale, Wind Tre — in un'ottica di mera attenzione al cliente — ha comunque provveduto a fornire un riscontro in data 22/09/2025, inviandolo direttamente all'indirizzo e mail del sig. XXX.

Per tali ragioni, l'operatore ha insistito che “la relativa richiesta di indennizzo risulta infondata e non può trovare accoglimento”.

La società Wind Tre ha “ribadi[to] altresì, come già dettagliatamente illustrato, che la disdetta a mezzo raccomandata del 27.02.2024 riguardava una diversa utenza, inizialmente non specificata nella richiesta di cessazione. Solo dopo la ricezione dell'SMS di Wind Tre, che segnalava la non evadibilità della richiesta, è stata acquisita una successiva manifestazione di consenso telefonico per la disattivazione di una numerazione differente rispetto alla linea n. 055513xxxx oggetto di contestazione. Ne consegue che la fatturazione emessa deve ritenersi corretta”.

Infine, l'operatore ha concluso evidenziando che “per tutte le motivazioni sopra esposte, la posizione della parte istante risulta infondata, sia in fatto sia in diritto, mentre l'operato di Wind Tre emerge pienamente conforme alla normativa vigente e alle più recenti prassi regolamentari”.

4. La richiesta istruttoria.

In data 18 maggio 2026, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, “di integrare la documentazione in atti mediante:

- il deposito della richiesta di recesso contrattuale ricevuta il 27 febbraio 2024, completa di eventuali allegati;*
- l'indicazione di tutte le utenze, fisse e mobili, intestate all'istante nel periodo di riferimento della controversia, specificando anche eventuali ulteriori utenze non riferite al contratto oggetto del presente procedimento;*
- ogni elemento informativo e documentazione disponibile inerente alla consegna e all'eventuale riconsegna degli apparati.”*

Con nota del 19 maggio 2026 la parte istante, per il tramite del legale, ha affermato che “non appare documentalmente provata la circostanza che vi fosse altra linea attivata rispetto a quella oggetto di doglianza (055 513xxxx), pertanto la disdetta già prodotta in atti dall'Operatore a pagina 8 della memoria non può che fare riferimento alla linea

oggetto di doglianza, non avendo il cliente mai attivato altra linea e non è stato dato prova di ciò da parte dell'Operatore. Pertanto, si insiste nelle richieste di cessazione del contratto in esenzione spese e con annullamento di tutte le fatture insolute sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, oltre ovviamente al rimborso di tutto quanto pagato nel 2024”.

L’operatore Wind Tre, con nota depositata il 20 maggio 2026, ha dedotto che, *“richiamando quanto già ampiamente dimostrato nei propri scritti difensivi, ai fini del completamento istruttorio, così come richiesto da codesto spettabile Corecom, deposita agli atti la raccomandata A/R ricevuta da parte istante in data 27/02/2024 con allegato il modulo intitolato “Modulo per la richiesta di recesso da contratto mobile privato”.*

La società ha ulteriormente precisato che:

- *“In data 02/03/2024 a seguito della ricezione dell’SMS circa la non evadibilità della suddetta richiesta, il signor XXX contattava telefonicamente il servizio clienti e confermava che la richiesta di disdetta contrattuale riguardava la SIM mobile n 329564xxxx abbinata all’offerta telefono incluso per un router wi-fi Web cube. A seguito di rilascio di consenso vocale, si procedeva pertanto alla cessazione della SIM n 329564xxxx.*
- *“Allo stato attuale il sig. XXX risulta essere titolare della SIM n. 392629xxxx per la quale sta pagando regolarmente l’offerta sottoscritta”.*
- *“La linea oggetto di doglianza n. 055513xxxx risulta invece disattivata per la presenza di una situazione amministrativa irregolare come ampiamente dimostrato e per la quale non è pervenuta alcuna richiesta di cessazione, né viene data prova diversa dal ricorrente”.*
- *“Il gestore, per completezza difensiva, conferma che, seppur la restituzione dei beni (modem e antenna) associata all’offerta contrattuale relativa alla linea n. 055513xxxx non era contrattualmente prevista, ha predisposto l’emissione della nota di credito n. 55260002xxxx dell’importo di euro 443,66 che ha stornato parzialmente la fattura n. F251791xxxx come da situazione amministrativa/contabile che si allega”;*
- *“si conferma la debenza in capo all’istante come già dimostrato”.*

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, appare utile riepilogare brevemente i fatti che hanno dato origine alla controversia, considerata la divergenza delle posizioni assunte dalle parti.

In data 30 gennaio 2024, tramite un rivenditore autorizzato, l’utente ha sottoscritto una proposta contrattuale per l’attivazione di una nuova linea telefonica in tecnologia FWA (*“Fixed Wireless Access”*), ossia accesso fisso wireless sulla numerazione 055

513xxxx, aderendo all'offerta "*Super Internet Casa 5G*" comprensiva della fornitura di un modem e antenna.

Sul punto, occorre chiarire, in generale, che tale tecnologia consente di erogare un servizio di connettività Internet domestica senza l'utilizzo di una linea fissa cablata, ma tramite rete radio 4G/5G: il modem, dotato di SIM dati e supportato da antenna, si collega alla stazione radio base più vicina e distribuisce la connessione ai dispositivi dell'utente via Wi-Fi o cavo, mentre la numerazione telefonica assegnata opera in modalità virtuale sulla medesima infrastruttura.

Con riferimento alle numerazioni oggetto del contratto oggetto della presente procedura, dalla fattura in atti n. F251791xxxx del 22 giugno 2025, riferita al codice cliente n. P111244xxxx, emerge che le utenze intestate al cliente sono la linea fissa n. 055 513xxxx (offerta Super Internet Casa 5G) e la linea mobile n. 389 920xxxx (offerta Listino Mobile FWA Dati). Dalla lettura del dettaglio dei costi si evince che entrambe le utenze risultano cessate in data 13 maggio 2025, come riportato nella descrizione delle relative offerte ("*fino al 13/05/25*"), con conseguente addebito dei costi di cessazione del servizio.

Con riguardo all'esecuzione del contratto, l'istante lamenta che il servizio non è mai stato utilizzabile per mancata ricezione del segnale.

In conseguenza di tale impossibilità di fruizione, parte istante dichiara di aver comunicato la propria volontà di recedere dal contratto (raccomandata A/R ricevuta dall'operatore il 27 febbraio 2024). Nello stesso periodo, in data 26 febbraio 2024, l'istante afferma di aver restituito il modem e l'antenna, riferendo che Wind Tre "*inviava un corriere per il ritiro degli apparecchi*".

In tale contesto, la contestazione dell'utente si incentra sul prosieguo della fatturazione sotto un duplice profilo: da un lato, l'emissione delle fatture nonostante la mancata fruizione dei servizi in modalità FWA (Fixed Wireless Access), ossia accesso fisso wireless sulla numerazione 055 513xxxx e sui correlati servizi dati mobili; dall'altro, l'invio della raccomandata di recesso relativa ai medesimi servizi.

L'istante ha, altresì, contestato la sopracitata fattura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025, periodo di fatturazione 1° - 31 maggio 2025, pari all'importo di euro 465,66, contenente un "*Costo per attività di cessazione servizio*" pari ad euro 22,00 e un importo pari ad euro 441,66 per le rate residue relative agli apparati ("*Rata Antenna*" e "*Rata Modem*" da 15 a 48).

Orbene, rispetto ai fatti sopra richiamati, l'operatore Wind Tre ha, per contro, sostenuto, da un lato, la corretta erogazione dei servizi e, dall'altro, ha evidenziato come la comunicazione di recesso del 27 febbraio 2024 fosse irregolare e non lavorabile, in quanto priva dell'indicazione della specifica utenza da cessare e, comunque, riferibile a un diverso servizio, individuato quale "*Web Cube*", ossia un'ulteriore SIM dati associata a un router portatile.

Secondo la ricostruzione dell'operatore, tale richiesta non riguardava la linea n. 055 513xxxx oggetto di controversia, che sarebbe pertanto rimasta attiva e correttamente fatturata.

A tal fine, è stata formulata una richiesta istruttoria integrativa, volta a chiarire le modalità di gestione del recesso da parte dell'operatore. Quest'ultimo, a fronte della posizione dell'istante – ribadita anche nella nota di riscontro alla medesima richiesta – ha confermato di aver proceduto alla cessazione del servizio riferito a un'utenza diversa, identificata come *“la SIM mobile n. 329564xxxx, abbinata all'offerta telefono incluso per un router Wi-Fi Web Cube”*.

Per quanto concerne, invece, l'utenza oggetto del presente procedimento, l'operatore ha dichiarato che *“la linea n. 055513xxxx risulta disattivata per la presenza di una situazione amministrativa irregolare (...) e per la quale non è pervenuta alcuna richiesta di cessazione, né è stata fornita prova contraria dal ricorrente”*.

Alla luce delle risultanze istruttorie, risulta, quindi che *“la SIM mobile n. 329564xxxx abbinata all'offerta telefono incluso per un router Wi Fi Web Cube”* non rientra nell'oggetto del presente contenzioso, che deve invece ritenersi circoscritto ai servizi contrattualizzati in modalità FWA (*“Fixed Wireless Access”*) di cui al contratto Codice Cliente n. P111244xxxx con numerazione fissa assegnata 055 513xxxx.

Venendo alle domande contenute in istanza, si osserva che, in un'ottica di *favor utentis*, la richiesta *sub i)*, volta ad ottenere lo *“storno insoluto”* e il *“rimborso dell'indebito pagato”*, deve essere interpretata – al di là della sua formulazione letterale – secondo il suo significato più logico rispetto alla vicenda in esame e, in applicazione dei principi di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, ricondotta alla documentazione agli atti.

Ne consegue, pertanto, che la domanda deve essere riferita alla fatturazione di cui al contratto identificato dal Codice Cliente n. P111244xxxx. In tale contesto, giova precisare che, con riguardo ai costi residui per gli apparati addebitati nella fattura di chiusura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025, può ritenersi cessata la materia del contendere, in quanto l'operatore ha dichiarato di aver *“predisposto l'emissione della nota di credito n. 55260002xxxx”* a copertura dei relativi importi.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub ii)*, relativa all'*“indennizzo per mancata attivazione del servizio”*, si osserva che, ai fini della presente decisione, assume carattere dirimente l'applicazione dell'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, non essendo stata provata la sussistenza di un reclamo antecedente a quello scritto del 19 agosto 2025, dunque ben oltre il termine di tre mesi dal momento in cui l'utente è venuto a conoscenza del disservizio (contratto del 30 gennaio 2024 e attivazione dei servizi relativi alla numerazione 055 513xxxx e ai servizi dati correlati).

Pertanto, alla luce di quanto precede, la disamina deve necessariamente concentrarsi sulla mancata lavorazione del recesso (contratto Codice Cliente n. P111244xxxx), sulla fatturazione emessa nonostante la contestata mancata erogazione dei servizi (utenza n. 055 513xxxx e relativa connessione dati), nonché sull'omessa o

incompleta risposta ai reclami attinenti alle problematiche legate a tale contratto di cui al medesimo codice cliente.

Sulla mancata lavorazione del recesso

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso pervenuto in data 27 febbraio 2024 attinente al contratto Codice Cliente n. P111244xxxx e all'utenza 055 513xxxx, mentre l'operatore afferma di non aver ricevuto alcuna richiesta di recesso riferita all'utenza oggetto del procedimento.

La domanda *sub i)* non può essere accolta sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso, per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante, che lamenta il prosieguo della fatturazione ben oltre l'invio del recesso, l'operatore ha evidenziato che non è pervenuta alcuna richiesta di disattivazione relativa all'utenza oggetto del procedimento, bensì una richiesta riferita a diversa numerazione.

Al riguardo si precisa che, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, è stata disposta una richiesta istruttoria integrativa, con la quale si invitavano le parti al deposito della documentazione attinente al recesso contrattuale. Da parte sua, l'operatore ha dettagliato ulteriormente che il recesso ha riguardato diversa numerazione e depositato il modulo datato 21 febbraio 2024 (ricevuto per raccomandata A/R il 27 febbraio 2024) esplicitamente qualificato come "*Modulo per la richiesta di recesso dal contratto mobile privato*".

L'istante, invece, pur avendo dichiarato nell'istanza di aver richiesto il recesso per l'utenza n. 055 513xxxx, non ha depositato documentazione a supporto di tale asserzione né ha fornito ulteriori elementi probatori o argomentazioni difensive nell'ambito del contraddittorio, neppure a seguito della richiesta istruttoria integrativa, che era specificamente volta a chiarire tale profilo. Avrebbe potuto allegare, ad esempio, copia integrale della richiesta di disdetta con indicazione della numerazione interessata, segnalazioni tempestive sull'errata gestione del recesso e controdeduzioni puntuali sulle utenze intestate all'utente.

Sul punto si rileva che spettava alla parte istante l'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ., secondo cui "*[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*". Al contrario, l'utente si è limitato ad asserire l'indebita fatturazione post-recesso, senza integrare l'istanza, neanche in fase di replica, con alcuna documentazione o controdeduzione rispetto a quanto rappresentato dall'operatore, né fornendo elementi idonei a confutare la diversa imputazione del recesso operata da quest'ultimo.

Ne deriva che, alla luce di quanto dedotto e documentato dalla società Wind Tre, le doglianze dell'istante non possono essere accolte sul punto e la domanda *sub i)* deve essere respinta sotto il profilo della fatturazione emessa in ragione della mancata lavorazione del recesso.

Sulla fatturazione emessa in assenza di fruizione dei servizi e sui costi di recesso/disattivazione.

La parte istante ha lamentato che i servizi di cui alla numerazione 055 513xxxx (e relativa connessione dati) erogati in modalità FWA non ha mai funzionato, tanto da optare tempestivamente per la richiesta di disdetta.

A tal fine ha chiesto il recesso in esenzione spese, deducendo la totale assenza di fruizione del servizio e, conseguentemente, la non debenza di alcun corrispettivo connesso al rapporto contrattuale.

Di contro, l'operatore ha rappresentato che il servizio era stato regolarmente attivato e che la fatturazione era legittimamente proseguita non essendo pervenuta alcuna richiesta di recesso.

La doglianza dell'istante *sub i*), valutata sotto l'aspetto della fatturazione emessa in assenza di fruizione dei servizi e dei contestati costi di recesso/disattivazione, può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto si richiama l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Viene, inoltre, in rilievo l'art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.) la cui *ratio* è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, il quale prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Nel caso di specie, la parte istante ha dedotto la totale assenza di fruizione dei servizi dei quali ha lamentato la mancata attivazione degli stessi. L'utente, in particolare,

ha precisato che il servizio relativo all'utenza oggetto del procedimento, attivato nel "gennaio 2024" tramite contratto per antenna wi-fi, *"in realtà non ha mai funzionato"*, tanto che, con raccomandata ricevuta il 27 febbraio 2024, *"veniva data comunicazione di disdetta"*. Ha inoltre evidenziato che *"in data 26/2/2024 la compagnia inviava un corriere per il ritiro degli apparecchi"*.

Riguardo alla contestazione circa la mancata fruizione dei servizi mai attivati, la società Wind Tre ha affermato che, *"come conformemente sottoscritto e accettato [dall'istante], la linea oggetto di doglianza si attivava correttamente sui sistemi Wind Tre e con regolare consegna e installazione dei prodotti acquistati (modem e antenna), come risulta dalle schermate OLQ (On Line Quires) di sistema di seguito riportate: (...)"*

L'istante, con nota di replica, ha ribadito le circostanze descritte in istanza, senza tuttavia depositare alcuna documentazione attestante l'invio di segnalazioni antecedenti al reclamo del 19 agosto 2025, nel quale ha contestato, fra l'altro, la mancata attivazione dei servizi, con conseguente disinstallazione degli apparati.

In merito, la società convenuta si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, senza tuttavia fornire idonea documentazione né produrre elementi probatori atti ad attestare la regolare fornitura del servizio, limitandosi altresì ad affermare di non aver ricevuto dall'istante alcuna richiesta di recesso.

La società convenuta avrebbe potuto, invece, dimostrare la correttezza della fatturazione emessa quantomeno per il semestre antecedente alla presentazione del reclamo in atti del 19 agosto 2025, ossia a decorrere dal 19 febbraio 2025, in conformità con la normativa sopra richiamata e in applicazione del limite temporale di conservazione dei dati di traffico rilevanti ai fini della contestazione.

Sul punto si osserva che, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, l'operatore era tenuto, per il periodo sopraindicato, a 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.

Inoltre, con riguardo ai costi di recesso, l'istante ha contestato integralmente la fattura di chiusura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025 periodo di fatturazione 1° - 31 maggio 2025 pari all'importo di euro 465,66, contenente un *"Costo per attività di cessazione servizio"* pari ad 22,00 e un importo pari ad euro 441,66 per le rate residue relative agli apparati (*"Rata Antenna"* e *"Rata Modem"* da 15 a 48).

In merito ai costi residui per gli apparati si evidenzia che, come richiamato in premessa, l'operatore ha dedotto di aver *"predisposto l'emissione della nota di credito n. 55260002xxxx dell'importo di euro 443,66, che ha stornato parzialmente la fattura n. F251791xxxx"*, con conseguente cessata materia del contendere sul punto.

Con riferimento, invece, alla somma pari ad euro 22,00 per *"Costo per attività di cessazione servizio"*, deve evidenziarsi che le *"Linee guida sulle modalità di dismissione*

e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”, di cui all’Allegato A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso IV, n. 16, stabiliscono che *«le spese di recesso possono riguardare»* tra l’altro *«i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza»*.

Sul punto rileva anche il capoverso IV, n. 13, della medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, che – in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124 – prevede che le spese di recesso debbano essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La stessa Delibera, al capoverso VIII, n. 37, richiama inoltre l’obbligo per gli operatori di *«comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica»*.

Nel caso che ci occupa, l’importo pari ad 22,00 contenuto nella fattura di chiusura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025 per il *“Costo per attività di cessazione servizio”*, risulta coincidere con il costo indicato dall’operatore nella tabella riepilogativa dell’offerta pubblicata nella sezione dedicata alla Trasparenza Tariffaria del sito web, in ottemperanza alla Delibera Agcom n. 252/16/CONS (*“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*).

Tale costo può, dunque, considerarsi dovuto.

Pertanto, alla luce di quanto sopra dedotto, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)*, la società Wind Tre è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell’istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per il contratto Codice Cliente n. P111244xxxx, con riferimento al periodo decorrente dal 19 febbraio 2025 (corrispondente al semestre antecedente alla data di proposizione del reclamo, 19 agosto 2025) fino alla fattura di chiusura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025, tenuto conto dello storno già effettuato mediante nota di credito n. 55260002xxxx dell’importo di euro 443,66 (quattrocento quarantatré/66). Da tale computo deve essere escluso il costo per attività di *“Costo per attività di cessazione servizio”*, pari ad euro 22,00 (ventidue/00) di cui alla medesima fattura, che resta dovuto. L’istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l’insoluto.

Sulla mancata/incompleta risposta ai reclami

L’istante lamenta la mancata risposta a due reclami, trasmessi per PEC, l’uno del 19 agosto 2025 e l’altro, inviato per il tramite del legale, del 15 settembre 2025, laddove l’operatore ha sostenuto che deve essere respinta ogni richiesta d’indennizzo.

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

Nel caso di specie, agli atti del procedimento risultano due reclami inviati entrambi per PEC (19 agosto 2025 e 15 settembre 2025). Al di là dell’eccezione sollevata

dall'operatore in ordine alla “*non evadibilità*” del reclamo del 15 settembre 2025, trasmesso tramite legale, per assenza di delega e documento d'identità, si precisa fin da subito che i due reclami attengono alle medesime doglianze.

Orbene nel reclamo del 19 agosto 2025, e nel successivo sollecito, l'istante ha lamentato il mancato funzionamento del servizio relativo all'utenza oggetto del procedimento, la conseguente disdetta inviata nel febbraio 2024 con restituzione degli apparati e la successiva indebita prosecuzione della fatturazione fino all'attivazione del recupero crediti.

Con riferimento ad entrambi i reclami, l'operatore Wind Tre ha sostenuto che sono stati presentati in epoca successiva alla cessazione del rapporto contrattuale e, pertanto, non idonei a far sorgere un obbligo di riscontro ai fini indennitari.

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

Ad abundantiam si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che i reclami suddetti hanno ad oggetto la cessazione contrattuale stessa, sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso da parte dell'operatore e l'applicazione di costi considerati indebiti.

In ogni caso, l'operatore ha rappresentato “*di aver fornito comunque un riscontro diretto all'utente per mera finalità di assistenza*”.

Wind Tre ha dedotto nello specifico che, “[d]alle puntuali verifiche effettuate, il gestore provvedeva in data 21/08/2025 a fornire riscontro scritto al cliente, come di seguito riportato:

“Gentile XXX,

in riferimento alla tua segnalazione del 19/08/2025, identificata con numero 176654xxxx e relativa al numero telefonico 055513xxxx, ti comunichiamo che linea 055513xxxx chiuso il 14/05/2025 per Disattivazione per morosità (...) ultima fattura F251791xxxx con le rate del modem e antenna dal 15 al 48.. Per gestire la tua linea in ogni momento, accedi o registrati alla nostra AREA CLIENTI WINDTRE o scarica l'App dal link <https://www.windtre.it/guida-app>.

Al riguardo si rileva che la risposta dell'operatore non affronta puntualmente le contestazioni sollevate dall'istante, in particolare con riferimento alla mancata gestione del recesso effettuato l'anno precedente per il malfunzionamento del servizio e alla restituzione degli apparati.

Sul punto si richiama un costante orientamento dei Corecom, 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

risultati inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. (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)

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

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

Viene, inoltre, in rilievo il principio di *“risposta cumulativa”*, che fa 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”*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il primo reclamo del 19 agosto 2025, il *dies a quo* nel 3 ottobre 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 16 gennaio 2026.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 265,00 (duecentosessantacinque/00), da computarsi secondo il parametro di euro 2,50 pro die per n. 106 giorni di disservizio.

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 (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) degli importi fatturati per il contratto Codice Cliente n. P111244xxxx, con riferimento al periodo decorrente dal 19 febbraio 2025 (corrispondente al semestre antecedente alla data di proposizione del reclamo, 19 agosto 2025) fino alla fattura di chiusura n. F251791xxxx del 22 giugno 2025, tenuto conto dello storno già effettuato mediante nota di credito n. 55260002xxxx dell'importo di euro 443,66 (quattrocento quarantatré/66) e con esclusione del costo per attività di "*Costo per attività di cessazione servizio*", pari ad euro 22,00 (ventidue/00). L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

3. La società Wind Tre (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 265,00 (duecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 9 giugno 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.)