

DELIBERA N. 62/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/749992/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l'istanza della società XXX, del 02/05/2025 acquisita con protocollo n. 0108668 del 02/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* (codici cliente n. 55724xxxx e n. P112038xxxx) con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta la mancata lavorazione del recesso dal contratto di rete fissa e mobile, nonché l'omessa risposta ai reclami.

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

- “*Da fine anno 2022 (...) invia[va] disdette (...) successivamente rinnovate come da allegati conservati diligentemente*”.
- “*il gestore non solo non ha dato corso alle richieste cliente ampiamente formulate ma altresì ha perdurato nella fatturazione seppur esplicitamente con lettera del 30/06/2023 il cliente ha scritto tutte le numerazioni*”.
- Con la missiva del 30 giugno 2023 evidenziava di aver “*già richiesto nella precedente pec inviata in data 27/02/2023 (...) la cessazione immediata della linea telefonica attiva in via office maxi con canone secure web office smart compreso il servizio ad esse collegati Multisection Premium Interni Premium Interno standard analogico con le seguenti numerazioni: 0571172xxxx 0571172xxxx 0571172xxxx 0571172xxxx 057117199xxxx 057117199xxxx 057117199xxxx vula W 504 7xxxx*”. Contestualmente “*contest[ava] la fattura 2023F00063xxxx /F231046xxxx*”,

lamentando che l'operatore “*sta[va] continuando a fatturar[e] il servizio mobile sulla numerazione 39 38344xxxx che (...) attiva con l'operatore Vodafone dal 28/02/2023(...)*”.

- Nel formulario GU14 “*chiede(va) la disattivazione di tutto quanto applicato sulla p.i. oltre che prove documentali inerenti i riscontri a tutte le segnalazioni*”.

In data 28 aprile 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom della Regione Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando i “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.000,00*”, ha chiesto:

- i) lo “*storno integrale e totale della posizione debitoria oltre che, ritiro pratica di recupero crediti*”.
- ii) “*indennizzo per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni, difformità contrattuale e mancato rispetto oneri informativi quantificato in euro 1.000,00. Le richieste saranno da rideterminarsi a seguito di incontro*”.

2. La posizione dell'operatore.

In data 20 giugno 2025, la società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l'altro, di vari screenshot estratti dalle proprie schermate aziendali, con la quale ha precisato, innanzitutto, che:

- “*In data 02/07/2020 a seguito di sottoscrizione di Proposta di Contratto n. 150079112xxxx (All. 1) per il codice cliente 55724xxxx, risaliva sui sistemi Wind Tre S.p.A. l'ordine di attivazione di un prodotto Office Smart con piano tariffario “Office Maxi” in accesso VULA FTTC (n. VULA.w5047xxxx) compreso l'acquisto dell'apparato connettività e cellulari forniti con la formula della vendita a rate, ed una sim con numerazione 366454xxxx con piano tariffario “Super Unlimited”, che si completava correttamente e nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 2), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)*”.
- “*Il suddetto contratto in data 20/10/2020 veniva ampliato con la sottoscrizione (All. 3) di ulteriori n. 4 utenze fisse, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)*”.
- “*In data 27/10/2021 a seguito di sottoscrizione di Proposta di Contratto n. 154284596xxxx (All. 4 - 5) per il codice cliente P112038xxxx, risaliva sui sistemi Wind Tre S.p.A. l'ordine di attivazione di una SIM dati avente n. 329046xxxx associata al piano telefonico: “Professional Data 100 GIGA”, che si completava correttamente e nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 6), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: [allega screenshot da cui emerge, fra l'altro, che l'utenza mobile 32904xxxx è in stato “inattivo”, con “Data di attivazione: 27/10/2021 e “Data di Cessazione: 24/08/2023”]*”.

- “Wind Tre dà atto che le utenze oggetto di dogianza risultano disattivate sulla rete del gestore”.

“In rito” l’operatore ha rappresentato quanto segue:

- “*In limine litis, Wind Tre eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborso o indennizzi richiesti in euro 1.000.00, avanzate dall’istante, 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 formatasi sulla fattispecie, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità”.*
- “*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 integrale e, totale dell’intera posizione debitoria, oltre che, ritiro pratica di recupero crediti”. Wind Tre eccepisce l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “storno integrale e, totale dell’intera posizione debitoria, oltre che, ritiro pratica di recupero crediti [...]. Tale domanda non può formare oggetto di pronuncia in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR). 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. Appare utile richiamare a riguardo la recentissima Delibera di Rigetto n. 50/2025 del Corecom Toscana nonché le ulteriori Delibere di Rigetto dello stesso Corecom adito, n. 25 e n. 26/2025. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato”.*

“Nel merito” l’operatore, nel fornire una “ricostruzione della vicenda contrattuale”, ha preliminarmente “specifica[to] che, 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. [Ha] richiama[to], 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 [...].”

L’operatore ha proseguito, con un richiamo “*al criterio di ragionevolezza ed efficienza, alla luce della documentazione in atti*”, rappresentando quanto di seguito riportato.

- “In data 01/08/2022 risaliva sui sistemi Wind Tre, su richiesta della società istante, un ordine di cessazione della linea n. 0571xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema: (...);”;
- “Rispetto alla contestazione mossa dalla società istante: “Da fine anno 2022 si inviamo disdette e, successivamente rinnovate come da allegati conservati diligentemente. In allegato il gestore potrà visionare tutta la documentazione. In breve, il gestore non solo non ha dato corso alle richieste cliente ampiamente formulate ma altresì ha perdurato nella fatturazione seppur esplicitamente con lettera del 30/06/2023 il cliente ha scritto tutte le numerazioni (...), come dalla documentazione in atti, solamente con la PEC del 30/06/2023 veniva correttamente esplicitata la richiesta di disattivazione contrattuale con l’indicazione di tutte le numerazioni afferenti all’accesso VULA.w5047xxxx da disattivare ad eccezione della sim avente n. 366454xxxx”.
- “Sebbene, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, la cessazione contrattuale doveva completarsi entro 30 giorni dalla richiesta, nonché la relativa fatturazione, la convenuta rappresenta che, a seguito di puntuali verifiche effettuate, accertato che il Contratto n. 150079112xxxx Office Maxi VULA.w5047xxxx risultava cessato definitivamente sui propri sistemi in data 16/07/2024 mentre i canoni risultavano cessati in data 16/02/2024, come si evince dall’ultima fattura di competenza dei prodotti fissi, la n. 2024F00063xxxx (All. 7) che riporta l’addebito del canone fino al 15/02/2024, nelle more del presente procedimento, in favor utentis, dichiara di aver già provveduto ad emettere le note di credito n. 53250001xxxx, n. 53250001xxxx, n. 53250001xxxx e n. 53250001xxxx (All. 8 – 9 – 10 - 11) per un totale di euro 846,00 più Iva per la fatturazione emessa dal 01/08/2023 (data in cui doveva cessare il contratto) al 15/02/2024 (data ultimo addebito dei canoni)”.
- “Le suddette note di credito compensavano le fatture n. 2023F00162xxxx, n. 2023F00197xxxx, n. 2024F00027xxxx (All. 12 – 13 - 14) e n. 2024F00063xxxx (All. 6) come si vedrà più avanti nella posizione contabile”.
- “Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.
- “Il Gestore eccepisce, l’improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di ristoro per il malfunzionamento tecnico del servizio, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, WindTre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, con procedura ordinaria, si

era impegnata a indennizzare la parte istante con l'emissione di note di credito volte a stornare i canoni fatturati come ut supra riportato”.

- ha ribadito il “comportamento “concludente” del Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato. Si precisa anche come consolidato orientamento AGCOM stabilisce che “l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante” (Determina direttoriale 49/15/DIT).
- “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”.

Con riferimento alla controversia l'operatore ha specificato, inoltre, che:

- “Nessuna richiesta di cessazione perveniva a Wind Tre per la SIM mobile n. 366454xxxx che rimaneva attiva e continuava a fatturare sino al 17/10/2024 quando, a seguito della situazione amministrativa non regolare cessava sui sistemi del Gestore”.
- “Relativamente alla SIM dati n. 329046xxxx perveniva invece una prima richiesta di cessazione a mezzo PEC in data 27/04/2023 e poi in data 29/06/2023 ma, le stesse venivano valutate non conformi in quanto entrambe prive del modulo disdetta/autocertificazione con firma, dell'indicazione del numero da disattivare e del documento di riconoscimento del titolare linea, tutti elementi imprescindibili e senza i quali non poteva essere processata la richiesta di cessazione contrattuale”.
- “Veniva fornito puntuale riscontro a mezzo mail circa la non conformità delle richieste di disdetta, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”
- “Nessuna ulteriore comunicazione giungeva a riguardo, sino a quando, in data 24/08/2023, la non regolarità della situazione amministrativa, comunicata già a mezzo PEC in data 16/05/2023 (All. 15) e, come di seguito riportato: (...) portava alla cessazione della suddetta SIM sui sistemi del Gestore”.
- “nessuna richiesta, MAI nessun reclamo scritto giungeva alla scrivente a mezzo fax, e-mail, PEC, raccomandata, tale da non essere riscontrato e tantomeno nessuna prova veniva fornita riguardo alla fatturazione emessa se non con la presentazione presso codesto spett.le Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/739624/2025 del 11/03/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 28/04/2025”.
- “si richiamano le Condizioni Generali di Contratto art. 7 - procedura reclami art. 7.1: “Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind Tre S.p.A. mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con

avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento (...)”.

- “*Si evidenzia altresì che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento dell'istanza e delle richieste di indennizzo. Preme sottolineare alla scrivente difesa l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, 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”.*
- “*Preme rilevare altresì che la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stata la stessa società istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste, ivi compresa l'attivazione di tutte le linee stesse come dimostrato dai print di sistema della convenuta sopra riportati, condizione sine qua non senza la quale non sarebbe stato possibile richiedere la cessazione/migrazione delle stesse”.*
- “*Si rappresenta altresì quanto disposto dall' art. 5.4 delle Condizioni Generali di Contratto: “Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi previsto. Il pagamento dovrà avvenire tramite addebito diretto in conto corrente, a mezzo carta di credito, ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind Tre S.p.A. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Wind Tre S.p.A. l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.5. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 5.5”.*
- “*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”.*

Infine, l'operatore ha richiamato la “*situazione contabile*”, evidenziando che “[*l*]a società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 2.221,58 afferente il codice cliente 55724xxxx, come da print di sistema sottostante di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento: [allega tabella fatture mediante screenshot]”

L'operatore ha aggiunto che, “[*i*]n riferimento al codice cliente P112038xxxx [*ha*] una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 125,60, come da print di sistema sottostante di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento: [allega tabella fatture mediante screenshot]”

La società Wind Tre ha aggiunto che, “[*d*]ata la numerosità delle fatture emesse e ad oggi non pagate, non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso l'ill.ma Autorità lo ritenga necessario”.

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

3. La richiesta integrativa istruttoria.

Nell'ambito del contraddittorio, a seguito di richiesta istruttoria, la società Wind Tre, entro i termini concessi, ha depositato la nota del 12 agosto 2025, nonché la documentazione richiesta, confermando quanto “*riportato nei propri scritti difensivi e, attraverso le proprie schermate di sistema*”. La predetta società, pur affermando di aver “*già riportato tutte le numerazioni collegate alla Partita IVA 0653029xxxx e ai codici contratto oggetto della controversia (codice cliente n. 55724xxxx e n. P112038xxxx) [ha] specifica[to] tuttavia che, afferente al codice cliente n. 55724xxxx, risultano attivate le seguenti linee:*

- accesso *VULA.w5047xxxx FISSO E DATI VOIP* attivato il 11/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571172xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 11/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571172xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 11/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571172xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 11/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571172xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 11/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 057199xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 26/08/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571172xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 19/11/2020 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 057199xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 04/02/2021 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 057199xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 04/02/2021 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 057199xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 04/02/2021 e disattivato il 16/07/2024;
- linea n. 0571xxxx SERVIZIO VOIP attivato il 10/02/2021 e passata ad altro operatore in data 01/08/2022 (sui sistemi Wind Tre disattivata il 16/07/2024 ma nessun canone fatturato dopo migrazione);
- sim mobile n. 366454xxxx attivata in data 26/06/2020 e cessata per irregolarità amministrativa in data 17/10/2024 (mai richiesta MNP o disdetta);
- sim mobile n. 393834xxxx attivata in data 01/06/2022 e cessata per MNP in data 02/03/2023

Si precisa altresì che tutte le linee cessate il 16/07/2024 per richiesta disdetta pervenuta il 17/01/2024, hanno i canoni fatturati fino al 15/02/2024, correttamente ai 30gg dalla richiesta di cessazione.

Essendo tuttavia la richiesta di cessazione pervenuta in data 17/01/2024 allegata una PEC di Luglio 2023, considerando i 30gg di SLA, il contratto avrebbe dovuto cessarsi il 01/08/2023 per cui, come riportato negli scritti difensivi, ai quali si rimanda, si è provveduto a richiedere note di credito per lo storno dei canoni da questa data sino al 15/02/2024.

Afferente al codice cliente n. P112038xxxx risulta attivata in data 27/10/2021 la sim dati n. 329046xxxx e cessata per irregolarità amministrativa in data 24/08/2023 (si rimanda ai propri scritti difensivi per le richieste di cessazione pervenute e ritenute non conformi).

Con riferimento alle pagine 12 - 13 della memoria di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), in riferimento al codice cliente n. 55724xxxx si allegano altresì le fatture dalla n. 16 alla n. 23 e, in riferimento al codice cliente n. P112038xxxx si allegano altresì le fatture dalla n. 24 alla n. 30”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si osserva che:

- con riferimento alla domanda *sub i)* di “storno integrale e totale della posizione debitoria oltre che, ritiro pratica di recupero crediti”, si deve osservare che, nel formulario GU14, l’istante ha specificato la richiesta di “disattivazione di tutto quanto applicato sulla p.i.”. Al riguardo si evidenzia che, nella propria memoria difensiva, “Wind Tre dà atto che le utenze oggetto di doglianza risultano disattivate sulla rete del gestore” e, dunque, limitatamente a tale punto, risulta cessata la materia del contendere.
- con riferimento alla doglianza *sub ii)*, volta ad ottenere un “indennizzo per (...) il mancato rispetto oneri informativi”, si rileva che la domanda può ritenersi assorbita nella richiesta espressa al medesimo punto *ii)* per la mancata risposta ai reclami.

Inoltre, sempre via preliminare, in relazione alle domande *sub i)* e *sub ii)*, si evidenzia che, in un’ottica di *favor utentis*, al di là della loro formulazione, saranno prese in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, l’oggetto della controversia sarà riportato alla documentazione in atti.

Ai fini di un chiarimento della *res controversa*, giova richiamare brevemente quanto emerso dal fascicolo istruttorio in relazione al recesso contrattuale di un contratto multi-business per la fornitura di servizi fissi e mobili. Con particolare riferimento alla fornitura di servizi di telefonia mobile è stata disposta una richiesta integrativa istruttoria sulle numerazioni afferenti ai codici cliente indicati in istanza.

Dalla predetta richiesta è risultato quanto di seguito esposto:

- Codice Cliente n. 55724xxxx: n. 2 utenze mobili, ossia la n. 366 454xxxx – attivata in data 26 giugno 2020 e cessata per irregolarità amministrativa il 17 ottobre 2024 e la n. 393 834xxxx – attivata il 1 ° giugno 2022 e cessata per MNP il 2 marzo 2023.
- Codice Cliente n. P112038xxxx: n. 1 SIM dati n. 329046xxxx – attivata 27 ottobre 2021 – cessata per irregolarità amministrativa 24 agosto 2023.

Pertanto, la presente disamina si concentra sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale relativo ai due distinti codici cliente n. P112038xxxx e n. 55724xxxx. Conseguentemente la domanda formulata dall’istante *sub i)* sarà esaminata separatamente con riferimento a ciascun codice cliente.

La disamina verterà, altresì, sulla lamentata difformità delle condizioni contrattuali applicate rispetto a quanto concordato e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla difformità delle condizioni contrattuali applicate

Con riferimento a parte della domanda *sub ii)* l’istante ha chiesto “*indennizzo per (...) difformità contrattuale*”, alludendo genericamente ad una mancata conformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito *inter partes*.

L’operatore, di contro, ha dedotto, oltre alla genericità, la carenza di documentazione probatoria in atti.

Si evidenzia che l’utente non ha formulato puntuali ragioni di contestazioni a supporto di una supposta difformità contrattuale, limitandosi ad una dichiarazione del tutto generica. Non ha allegato, del resto, alcuna documentazione di supporto che comprovasse la propria richiesta sul punto, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Sul punto si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della società istante non può essere accolta, stante l’impossibilità di accertare l’*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla contestata fatturazione afferente all’utenza mobile n. 329046xxxx di cui Codice Cliente n. P112038xxxx.

L'istante lamenta che “[d]a fine anno 2022 (...) invia[vai] dissette (...) successivamente rinnovate come da allegati conservati diligentemente”. Di contro, il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operato

Alla luce della documentazione ricevuta e dell’istruttoria effettuata, la domanda *sub i)* laddove è riferita allo storno/rimborso della fatturazione per l’utenza mobile n. 329046xxxx di cui Codice Cliente n. P112038xxxx non può essere accolta per le motivazioni che seguono, ed in particolare per la carenza probatoria.

A fronte della contestazione dell’istante, che lamenta il prosieguo della fatturazione ben oltre all’invio del recesso, la società Wind Tre ha affermato che utenza SIM dati n. 329046xxxx (afferente al Codice Cliente n. P112038xxxx) è stata cessata per irregolarità amministrativa il 24 agosto 2023. L’operatore ha dedotto, altresì, che, in data 27 aprile 2023, è pervenuta una prima richiesta di cessazione a mezzo PEC, la quale è stata tuttavia valutata non conforme in quanto priva del modulo di disdetta/autocertificazione recante la firma e, soprattutto, priva dell’indicazione del numero da disattivare. L’operatore ha aggiunto che, successivamente, in data 29 giugno 2023, è pervenuta una seconda PEC, anch’essa ritenuta non conforme per le medesime carenze formali.

Sul punto deve evidenziarsi che l’istante non ha depositato la richiesta di recesso inerente all’utenza mobile suddetta e non ha fornito ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive nell’ambito del contraddirittorio.

Ciò premesso, si rileva che spettava alla parte istante l’onere probatorio ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[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 inserire riferimenti che al più attestano la presenza di segnalazioni, ma non ha integrato l’istanza, neanche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione o controdeduzione relativa a quanto rappresentato dall’operatore.

Ne deriva che, atteso quanto dedotto dalla società di Wind Tre, le doglianze dell’istante non possono essere accolte sul punto.

Sulla contestata fatturazione afferente al Codice Cliente n. 55724xxxx.

L’istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato già dal 2022, laddove l’operatore, dal suo canto, deduce che “il Contratto n. 150079112xxxx Office Maxi VULA.w5047xxxx risultava cessato definitivamente sui propri sistemi in data 16/07/2024”. L’operatore ha sottolineato di aver gestito il cliente con l’emissione di note di credito sulla base della prima lettera di recesso ritenuta valida per le numerazioni fisse (PEC del 30 giugno 2023).

La doglianza dell’istante *sub i)* è accoglibile nei termini di seguito esposti.

In primis giova richiamare che, per la parte fissa del contratto collegato al codice cliente n. 55724xxxx, l’utenza n. 0571 xxxx risulta cessata il 1° agosto 2022 per passaggio ad altro operatore e non forma oggetto di contestazione. Risultano, invece, contestati gli importi emessi a seguito di formale recesso per tutti i restanti servizi di utenza fissa VOIP e collegamento ad internet in tecnologia fibra di cui al piano “Office Maxi VULA.w5047xxxx” con missiva inviata per PEC il 30 giugno 2023. Quanto, invece, alla parte mobile afferente al codice cliente n. 55724xxxx, dallo svolgimento istruttorio, è

emerso che le utenze coinvolte sono due: oltre al numero n. 366 454xxxx (già indicato), anche il numero 393 8344xxxx, attivato il 1° giugno 2022 e cessato per MNP il 2 marzo 2023.

Orbene, con riferimento alla lamentata fatturazione post-recesso, va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle condizioni contrattuali di Wind Tre che prevedono l'efficacia del recesso entro 30 giorni.

Nel caso di specie, con riferimento alle utenze fisse, si rileva che tutti i servizi rimasti attivi dopo il passaggio ad altro operatore dell'utenza n. 0571 xxxx, sono stati disattivati il 16 luglio 2024, a fronte della richiesta di recesso inviata per PEC del 30 giugno 2023, mentre non risultano agli atti precedenti disdette che l'utente dichiara, ma non prova, di aver inviato già dal 2022.

Con riferimento, invece, alla parte mobile del contratto del codice n. 55724xxxx, a fronte delle contestazioni dell'istante, l'operatore ha sostenuto che *"solamente con la PEC del 30/06/2023 veniva correttamente esplicitata la richiesta di disattivazione contrattuale con l'indicazione di tutte le numerazioni afferenti all'accesso VULA.w5047xxxx da disattivare ad eccezione della sim avente n. 366 454xxxx"*. L'operatore ha, quindi, rappresentato che, non avendo ricevuto alcuna richiesta valida di disdetta o di MNP per l'utenza mobile *de qua*, ha provveduto a cessare l'utenza per morosità il 17 ottobre 2024.

Sul punto deve osservarsi che l'utente, pur non avendo incluso, nella sopracitata PEC di recesso del 30 giugno 2023, alcun riferimento alle SIM collegate al codice contratto n. 55724xxxx, tuttavia ha lamentato la fatturazione dei servizi mobili riconducibili al predetto codice cliente. Nella missiva contestava, nello specifico, che l'operatore *"sta[va] continuando a fatturar[e] il servizio mobile sulla numerazione 393 8344xxxx (...) attiva con l'operatore Vodafone dal 28/02/2023(...)"*, citando poi fra l'altro *"la fattura 2023F00063xxxx"*. Come già sopra richiamato, a seguito di richiesta integrativa istruttoria, è emerso che l'utenza n. 393 8344xxxx era anch'essa afferente al codice cliente oggetto della PEC di recesso del 30 giugno 2023.

Quanto alla posizione dell'operatore, deve osservarsi che la numerazione 393 8344xxxx, afferente al codice cliente n. 55724xxxx, non è stata oggetto di alcuna specifica deduzione nei propri scritti difensivi, a differenza dell'utenza n. 366 454xxxx. In proposito, la società Wind Tre, come già richiamato, ha sostenuto che con la PEC del 30 giugno 2023 l'istante avrebbe richiesto la disattivazione dei servizi riconducibili al

codice cliente n. 55724xxxx, “*ad eccezione della sim avente n. 366 454xxxx*”. Fermo restando che la missiva non reca alcuna richiesta esplicita di mantenere attiva l’utenza suddetta, tuttavia contiene richieste di chiarimento sull’emissione di fatture per il servizio mobile.

Deve evidenziarsi, con riferimento al numero passato ad altro operatore (393 8344xxxx), che non risulta che l’operatore abbia informato l’istante, in riscontro al sopracitato reclamo, circa la correttezza della fatturazione emessa per il citato numero dopo l’esecuzione della MNP il 2 marzo 2023.

Con riferimento all’utenza n. 366 454xxxx, si osserva che un riscontro da parte dell’operatore alla richiesta di chiarimenti sulla fatturazione – formulata in calce alla medesima comunicazione di recesso del 30 giugno 2023 – avrebbe potuto consentire all’istante di verificare quali numerazioni del contratto integrato mobile e fisso fossero rimaste attive, così da presentare una richiesta di disattivazione completa e consapevole.

Al riguardo, si precisa che l’istante ha espressamente contestato, con riferimento ai servizi mobili, la fattura n. 2023F00063xxxx del 21 aprile 2023, relativa al periodo 1° febbraio – 31 marzo 2023. Dall’esame di tale documento risulta che esso è riferito al medesimo codice cliente oggetto della richiesta di recesso contrattuale e reca l’addebito per “*Servizi mobile SIM – Piano Tariffario Promozione 1 SIM SUPER Unlimited*”. Tuttavia, non vi è alcuna indicazione circa la specifica numerazione a cui la fattura si riferisce.

Inoltre, con riferimento al medesimo ciclo di fatturazione relativo ai servizi mobili associati al codice cliente n. 55724xxxx, si rileva, a titolo esemplificativo, che la fattura n. 2023F00129xxxx del 21 agosto 2023 (periodo di fatturazione 1° giugno – 31 luglio 2023) riporta un importo riaccreditato pari a euro 72,05, a titolo di storno per l’offerta “*SUPER Unlimited*”, per la quale risultano indicate diverse date di disattivazione (dal 7 gennaio 2023 al 1° maggio 2023). Anche in tale documento, tuttavia, non vi è alcun riferimento esplicito al numero o ai numeri di telefono interessati dagli addebiti/riaccrediti.

Soltanto nella fattura n. 2024F00184xxxx del 21 dicembre 2024 compare un richiamo puntuale a una numerazione, nella voce “*Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento di 366454xxxx*”.

Ne consegue che non risulta agli atti alcuna risposta, da parte dell’operatore, alla contestazione formulata in calce alla richiesta di disdetta del 30 giugno 2023 in relazione ai servizi mobili riferiti al medesimo codice cliente, né tali chiarimenti possono essere desunti dalla fatturazione in atti.

Si richiama, in generale, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”

Alla luce di quanto esposto, deve rilevarsi come l'operatore, a fronte di una richiesta di recesso corredata da specifico reclamo sulla fatturazione relativa ai servizi afferenti al codice cliente n. 55724xxxx, sia rimasto del tutto silente rispetto alle contestazioni sollevate dall'utente, salvo poi dedurre nella propria memoria la mancata disdetta del numero 366 454xxxx, poi cessato per morosità, come risulta dalla fattura di chiusura del n. 2024F00184xxxx del 21 dicembre 2024. Sul punto si precisa, altresì, che non risulta agli atti alcuna lettera di risoluzione contrattuale, corredata di prova di ricevimento.

Inoltre, attesa la contestazione della fatturazione da parte dell'istante nel reclamo suddetto, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia dei tabulati del traffico e delle connessioni dati mobili comprovanti la fruizione del servizio sull'utenza n. 366 454xxxx, rimasta attiva perché non oggetto di portabilità diversamente dalla n. 393 8344xxxx, passata ad altro operatore dal 2 marzo 2023, secondo quanto riportato da Wind Tre nella risposta alla richiesta integrativa di quest'Ufficio.

Quindi, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Ne consegue che, alla luce di quanto esposto, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa riferita al codice cliente n. 55724xxxx, con ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), fino alla fine del ciclo di fatturazione:

- di tutti gli importi eventualmente addebitati in relazione all'utenza n. 393 834xxxx successivamente al 2 marzo 2023, data in cui è stata effettuata la portabilità ad altro operatore;
- di tutta la fatturazione emessa per i servizi di rete di utenza fissa VOIP e collegamento ad internet in tecnologia fibra di cui al piano “*Office Maxi VULA.w5047xxxx*” (numeri: 0571172xxxx, 0571172xxxx, 0571172xxxx, 0571172xxxx, 0571172xxxx, 0571172xxxx, 057199xxxx, 0571172xxxx, 057199xxxx, 057199xxxx, 057199xxxx) e mobile (n. 366454xxxx), successivamente al 31 luglio 2023, data in cui il contratto è da intendersi cessato.

Tale ricalcolo dovrà essere computato al netto delle note di credito già emesse a tale titolo e delle spese per eventuali apparati.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha lamentato la mancata risposta a diverse segnalazioni, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente. In particolare, evidenziando, fra l'altro, che “[v]eniva fornito puntuale riscontro a mezzo mail circa la non conformità delle richieste di disdetta, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...”).

La richiesta *sub ii)* per la parte riferita alla mancata risposta ai reclami può essere accolta nei termini che seguono.

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

Nel caso di specie, l’istante ha lamentato la mancata risposta plurime segnalazioni citate nel formulario GU14, di cui la prima asseritamente inviata il 1° novembre 2022 non risulta supportata da alcun tracciamento e neppure documentazione da cui si possa evincere la formulazione dell’istanza rivolta al gestore.

La comunicazione del 26 aprile 2023, prodotta dall’istante, non risulta accompagnata da alcun allegato e contiene esclusivamente l’indicazione dell’avvenuto invio della disdetta nel testo del messaggio. Allo stesso modo, anche il sollecito del 3 luglio 2023, anch’esso depositato dall’istante, risulta privo di allegati. È tuttavia presente un riscontro da parte di Wind Tre, datato 19 gennaio 2024, relativo alla presa in carico di una segnalazione inoltrata il 17 gennaio 2024, contrassegnata dal numero 160417xxxx, ma anche in tal caso non si evince la formulazione della richiesta.

Diversamente, la lettera di recesso del 30 giugno 2023 – contenente i dettagli necessari per la disattivazione del contratto di rete fissa ritenuti dallo stesso operatore sufficienti per procedere alla cessazione dei servizi, come affermato in memoria – formula nei confronti del gestore una contestazione esplicita in merito all’emissione della “*fattura n. 2023F00063xxxx / F231046xxxx*”. Nella medesima comunicazione viene inoltre presentata una puntuale istanza relativa al perdurare della fatturazione riferita alla “*numerazione 3938344xxxx, che risulta attiva con l’operatore Vodafone sin dal 28/02/2023 (come attestato dalle fatture allegate)*”.

Con riferimento a tale reclamo, a prescindere da eventuali valutazioni circa il ricevimento dei riscontri, non risultano agli atti risposte dell’operatore né sul numero 393 8344xxxx, né sulla fatturazione citata. Emerge agli atti una risposta di Wind Tre con e-mail ordinaria del 30 giugno 2023 ad oggetto “*Non conformità della disdetta*” riferita, però, al numero 329 046xxxx. Contenuto analogo è presente in un precedente riscontro del gestore con e-mail del 28 aprile 2023.

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

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

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 14 agosto 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore

per la risposta al reclamo del 30 giugno 2023 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 28 aprile 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

istanza, in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro a 300,00 (trecento/00) a titolo d'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 settembre 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.)