

**DELIBERA N.69/2025/Corecom Toscana**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)**  
**(GU14/755170/2025)**

**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 dell'utente XXX, del 26/05/2025 acquisita con protocollo n. 0130726 del 26/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, di cui all'utenza n. 0583 57xxxx lamenta la mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato a seguito di malfunzionamento della linea fin dall'attivazione.

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

- “*in data 28.08.2024 l'istante disdettava il contratto perché la linea nei primi 20 giorni non ha mai funzionato, ma continuava a ricevere fatture*”.
- Con PEC del 26 settembre 2024 inviava un reclamo, per il tramite del legale, “*per significare che, in riferimento al contratto n. 163322515xxxx del 9/8/2024 relativo alla linea 0583157xxxx. cod. cliente 1.1044xxxx, con raccomandata da (...) il 28/8/2024. Veniva effettuata comunicazione di recesso in quanto la linea non ha mai funzionato*”. Contestava che l'operatore, tuttavia, “*ha iniziato ad emettere fatture, assolutamente non dovute*” e “*chiede[va] quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell'insoluto*”.

In data 23 maggio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convento 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 quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 500.00 €*” ha chiesto:

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

## 2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 11 luglio 2025, evidenziando preliminarmente che:

- “*In data 09/08/2024 la signora XXX sottoscriveva la proposta di Contratto n. 163322515xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione sulla linea avente n. 058357xxxx dell'offerta commerciale “Internet 200 & Netflix” con apparato acquistato con la formula della vendita a rate*”.
- “*Risaliva sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista 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: (...)*”
- “*Wind Tre dà atto che il contratto sottoscritto e sopra meglio specificato nonché la linea afferente al suddetto contratto, sono stati disattivati sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti*”.

“*In rito*”, l'operatore ha messo in evidenza la “*genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati (...) eccep[endo] l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato*”.

Sul punto ha precisato:

- “*nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), 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, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. È bene osservare che 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 ha "richiama[to] la Delibera n. 128/2022/CRL/UD ... (così, conformemente, ex multis, anche le Delibere Agcom, nn. 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) (...) la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 con la quale l'Autorità ha stabilito: "Parte istante ha [...] fatto riferimento in memoria a [...] reclami [...], senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Si osserva che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, 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 inconfondibile 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 [...]."*

- "Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata", e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.
- "Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta".

L'operatore ha proseguito, nel merito, "specifica[ndo] 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. 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 (...)." Inoltre "Wind Tre [ha] conferma[to] di aver tariffato tutto il traffico generato dall' utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale".

La società Wind Tre, con riferimento alla *res controversa*, ha dedotto quanto di seguito richiamato:

- "In data 28/08/2024 perveniva una PEC in cui la parte istante richiedeva la cessazione della linea oggetto di doglianaza. In fase di contatto telefonico per la gestione della richiesta, la signora XXX comunicava di aver già richiesto ad altro OLO una richiesta di migrazione per la linea fissa. L'operatore, pertanto, acquisita la volontà della signora XXX, non procedeva ad alcuna azione

*tecnica/gestionale sui propri sistemi in merito alla cessazione della linea per favorire il passaggio del numero come da richiesta della parte istante”.*

- “*In data 26/09/2024 perveniva nuovamente una PEC dove, tramite il proprio legale, la cliente comunicava la disdetta della linea n. 0583/57xxxx già esercitata ad agosto 2024 e ne chiedeva lo storno della fatturazione”.*
- “*In data 03/10/2024 a seguito di contatto telefonico con la parte istante, la signora XXX confermava di aver attivato un altro contratto con altro numero di telefono e di non esser più interessata al passaggio del vecchio numero. Appresa e confermata pertanto la volontà della cliente, il gestore procedeva ad inoltrare l’ordine di disattivazione della linea oggetto di doglianza”.*
- “*Sebbene, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, la cessazione contrattuale doveva completarsi entro il 03/11/2024 (30 giorni dall’ultima richiesta) nonché la relativa fatturazione, la scrivente difesa precisa che, ad ogni buon conto, a titolo di caring, sebbene manchino in atti evidenze dell’esperimento di un reclamo e, come tale non sussistono i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo richiesto dalla parte (vedasi Delibera di Rgetto n. 57/2025 del Corecom Puglia), benché la seconda PEC di cui sopra risultava priva della procura/delega e della copia documento di identità dell’istante (vedasi Delibera AGCom n. 24/23/CIR, accertato che il Contratto risultava cessato definitivamente sui propri sistemi in data 31/01/2025, nelle more del Procedimento n. UG/749057/2025, predisponiva con procedura ordinaria in favore della signora XXX l’indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi del gestore (All. 3) per mancata/tardiva risposta al reclamo del 26/09/2024 tramite nota di credito n. 55250005xxxx (All. 4) e, nelle more del procedimento, in favor utentis, dichiara di aver provveduto ad emettere note di credito a storno dei canoni fatturati dal 03/11/2024 relativamente ai conti telefonici n. F243170xxxx, n. F243449xxxx e n. F250045xxxx (All. 5 – 6 - 7)”.*
- “*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”.*
- “*la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di storni e indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato”.*

- “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). E ancora “(...) non risulta accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii), inherente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (sul tema vedasi Delibera AGCom n. 12/22/CIR)”.
- “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”.
- “la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stata la stessa istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste, ivi compresa l’attivazione della linea come dimostrato dai print di sistema della convenuta sopra riportati. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile.

L’operatore ha sottolineato che, sulla base di quanto esposto, “appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta”.

Infine l’operatore ha riferito che della situazione amministrativa dell’istante che “attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 539,93 dato dalle fatture di seguito elencate contenente rateo canoni e servizi dovuti nonché la rateizzazione del modem e costo per attività di cessazione servizio (All. 8), come da print di sistema sottostante: (...)”, precisando che la “situazione contabile subirà variazioni a seguito dell’emissione delle note di credito di cui sopra”.

In ultimo ha ribadito la richiesta di rigetto di “tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

### 3. La replica dell’istante.

In data 20 luglio 2025 parte istante, per il tramite del legale, nell’ambito del procedimento ha insistito “nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 26.09.2024, che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna

*e che l'Operatore ha solo parzialmente indennizzato per euro 100,00 nelle more del procedimento UG, residuando quindi un diritto all'ulteriore indennizzo di euro 200,00. L'istante ha inoltre diritto all'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC del 28.08.2024, non avendo l'Operatore portato alcuna prova dell'asserita volontà dell'istante di revocare la disdetta".*

#### **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 l'operatore ha dato conto di aver emesso una nota di credito in data 7 maggio 2025 con l'importo massimo previsto da Carta dei Servizi per la mancata risposta del reclamo del 26 settembre 2024. Tale comportamento "operoso" messo in atto dal gestore non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, il quale dispone che: "*Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*".

Quindi si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi.

Inoltre la domanda *sub i)*, in un'ottica di *favor utentis*, al di là della genericità della sua formulazione, verrà esaminata alla luce della documentazione in atti, ovvero in relazione alla contestazione su cui s'incentra la presente disamina ossia la ritardata lavorazione del recesso contrattuale e la richiesta di storno in ragione del malfunzionamento dell'utenza *de qua* fin dall'attivazione.

Venendo al merito della disamina, la domanda d'indennizzo *sub ii)* per il malfunzionamento non è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

L'istante lamenta che, "*in data 28.08.2024, (...) disdettava il contratto perché la linea nei primi 20 giorni non ha mai funzionato*", laddove l'operatore eccepisce sostanzialmente "*l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni*".

L'operatore ha evidenziato che "*[i]n data 09/08/2024 [l'istante] sottoscriveva la proposta di Contratto n. 163322515xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione sulla linea aente n. 058357xxxx dell'offerta commerciale "Internet 200 & Netflix" con apparato acquistato con la formula della vendita a rate*". Il 28 agosto 2024 l'istante ha sostenuto di aver dovuto disdire il contratto per l'assenza di servizio, tuttavia non emergono agli atti reclami tempestivi volti a chiedere la risoluzione del guasto sull'utenza *de qua*.

È evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n.

640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfondibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, in assenza di tracciamento agli atti di alcuna segnalazione la domanda d'indennizzo *sub ii)* per i sopracitati motivi non può essere accolta.

Parimenti la domanda *sub i)*, laddove è riferita allo storno/rimborso degli importi imputati in fattura per la mancata fruizione dei servizi, non è meritevole di accoglimento stante la genericità della richiesta. Non soccorre a tal fine la presenza di segnalazioni in atti dalle quali desumere con esattezza il periodo del disservizio e soprattutto, se lo stesso abbia interessato con continuità tutti i servizi collegati al contratto. Infatti l'utente si è limitato a dichiarare che “*la linea nei primi 20 giorni non ha mai funzionato, ma continuava a ricevere fatture*”.

Al riguardo 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 minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR).

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza sul punto 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 domanda *sub i)*, per la parte volta allo storno/rimborso della fatturazione emessa in assenza totale di servizi, non può essere accolta in questa sede.

Viceversa, la domanda *sub i)* sotto il profilo della ritardata lavorazione della disdetta di cui al Codice Cliente n. 1.1044xxxx, può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Con riferimento al caso di specie, si richiama 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 di Contratto secondo le quali, "[il] Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni".*

Sul punto l'operatore ha dedotto di non aver dato seguito alla prima disdetta ricevuta in data “[i]n data 28/08/2024 perveniva una PEC in cui la parte istante richiedeva la cessazione della linea oggetto di dogliananza. In fase di contatto telefonico per la gestione della richiesta, la signora XXX comunicava di aver già richiesto ad altro OLO una richiesta di migrazione per la linea fissa. L'operatore, pertanto, acquisita la volontà della signora XXX, non procedeva ad alcuna azione tecnica/gestionale sui propri sistemi in merito alla cessazione della linea per favorire il passaggio del numero come da richiesta della parte istante”. L'operatore ha poi rappresentato di aver ricevuto un reitero della disdetta per PEC in data 26 settembre 2024, con richiesta di storno della fatturazione e che, solo in “data 03/10/2024, a seguito di contatto telefonico con la parte istante, la signora XXX confermava di aver attivato un altro contratto con altro numero di telefono e di non esser più interessata al passaggio del vecchio numero. Appresa e confermata pertanto la volontà della cliente, il gestore procedeva ad inoltrare l'ordine di disattivazione della linea oggetto di dogliananza”.

Di contro l'istante, con nota di replica, ha contestato di avere il “diritto all'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC del 28.08.2024, non avendo l'Operatore portato alcuna prova dell'asserita volontà dell'istante di revocare la disdetta”.

Dunque, attesa la contestazione dell'istante, non risulta provato quanto dedotto dall'operatore circa summenzionata rinuncia al recesso confermata a mezzo di contatto telefonico. Al riguardo avrebbe dovuto depositare prova dell'ordinativo accettato vocalmente o una alternativa forma di conferma per iscritto.

Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 27 settembre 2024, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta sopracitata del 28 agosto 2024.

Ne consegue che, per quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub i*), l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante di cui al di cui al Codice Cliente n. 1.1044xxxx mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente alla data di efficacia del recesso, 27 settembre 2024, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto dei costi dovuti ad eventuali apparati e delle note di credito già erogate dall'operatore, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore medesimo della connessa pratica di recupero del credito.

Infine merita accoglimento la domanda *sub iii)* per la mancata risposta al reclamo nei termini di seguito indicati.

Parte istante lamenta la mancata gestione del reclamo inviato per il tramite del legale a mezzo in data 26 settembre 2024, per il tramite del legale, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della gestione del cliente.

In generale si richiama che, 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*”.

Nel caso di specie, si evidenzia che le richieste dell'istante contenute nel reclamo del 26 settembre 2024 riguardavano lo “*storno integrale dell'insoluto*” in ragione della mancata lavorazione del recesso richiesto per l'utenza “0583157xxxx. cod. cliente I.1044xxxx, con raccomandata da (...) il 28/8/2024” e del mancato funzionamento dell'utenza.

Agli atti del procedimento non è stata depositato il riscontro al reclamo dell'istante in merito a tutte le richieste. Sul punto l'operatore ha dato atto di aver dato parziale accoglimento alla doglianza dell'utente, avendo provveduto, “*nelle more del procedimento, in favor utentis, (...) ad emettere note di credito a storno dei canoni fatturati dal 03/11/2024 relativamente ai conti telefonici n. F243170xxxx, n. F243449xxxx e n. F250045xxxx (All. 5 – 6 - 7)*”.

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 dell'11 novembre 2024 detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto in data 26 settembre 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 maggio 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per i n. 193 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del *Regolamento indennizzi*, al netto della nota di credito già erogata dall'operatore a tale titolo.

TUTTO ciò premesso;

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

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, 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 di cui al Codice Cliente n. 1.1044xxxx successivamente alla data di efficacia del recesso, 27 settembre 2024, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto dei costi dovuti ad eventuali apparati, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore medesimo della connessa pratica di recupero del credito.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, al netto della nota di credito già erogata dall'operatore a tale titolo.

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.)