

DELIBERA N. 72/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/756192/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 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 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135618 del 30/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058305xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“con pec del 31.01.2025 l’istante chiedeva la cessazione del contratto e restitutiva il router, ma continuava a ricevere richieste di pagamento”*.

- Nello specifico rappresentava quanto segue: *“nell’ottobre del 2024 ho iniziato la procedura per avere internet e linea telefonica fissa con Wind 3. Allo scopo mi è stato recapitato all’indirizzo di via xxx il relativo modem. Modem che io non sono riuscita ad installare, segnalando tempestivamente il problema ai vostri operatori che non sono riusciti però a risolvere. In conseguenza comunque mi è pervenute una e-mail (all. 1) con le istruzioni per la restituzione del modem. Successivamente, in base alle istruzioni date, ho consegnato al corriere incaricato il modem di cui sopra. (all.2) Ritenevo pertanto di aver cessato il rapporto con wind 3, anche perché in assenza del modem la linea non*

poteva essere attivata come non è stata attivata e sono passata ad altro gestore. Nei giorni scorsi però, sono stata contattata da una agenzia di riscossione crediti per delle bollette emesse da Wind 3 da me non pagate. Ciò mi ha ovviamente molto sorpreso perché: 1) Ritenevo con la riconsegna del modem di avere risolto il rapporto con wind 3 anche considerando che non mi è stata fatta alcuna comunicazione di non aver ricevuto il modem da me consegnato al corriere né del resto mi è stato inviato un altro; 2) Non ho, ripeto non, ho mai fruito del vostro servizio come potete senz'altro controllare. Sulla base di quanto sopra esposto, chiedo pertanto che le suddette bollette siano annullate prendendo atto che il rapporto è cessato”.

- In data 31 marzo 2025, tramite il legale di fiducia, con comunicazione a mezzo pec indirizzata all'operatore comunicava che, relativamente all'utenza n. 058305xxxx, “a causa di un problema con l'installazione del modem che nemmeno i vostri tecnici sono riusciti a risolvere, in data 23/10/2024, tale dispositivo vi veniva riconsegnato. Con pec del 31/1/2025 veniva poi chiesta la cessazione del contratto, ribadita con pec del 7/2/2025. Ciò nonostante, alla Sig.ra XXX è pervenuta la Vostra fattura n. F250474xxxx con scadenza al 24/3/2025. Si chiede, quindi, la cessazione del Contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione e storno integrale dell'insoluto”.

- In data 30/05/2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 300,00, ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;
- ii) indennizzo per malfunzionamento.

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- “l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. L'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato. Vero è, infatti, che 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”.

- L’operatore ha altresì dedotto che “in data 25/09/2024 tramite canale Telesser veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 163674008xxxx (All. 1 – 2 -3) per richiedere in accesso Fibra FTTC Vula l’attivazione tramite processo di migrazione del numero di telefono 058305xxxx dell’offerta commerciale “Internet 200” compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 4), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore e dalle schermate OLQ di sistema (...).”.

- “Rispetto alla contestazione mossa da parte istante, preme rilevare come in data 31/01/2025 perveniva una PEC con la quale la signora XXX contestava l’emissione delle fatture a seguito di restituzione del modem ritenendo pertanto che ogni rapporto contrattuale con Wind Tre fosse cessato. Dalle puntuali verifiche effettuate dal reparto preposto, si evidenzia che la convenuta contattava telefonicamente la signora XXX informandola puntualmente della necessità di inoltrare idonea documentazione di richiesta disdetta dell’utenza fissa avente numero 058305xxxx. Inoltre, in data 06/02/2025 veniva inviato un riscontro scritto, come di seguito riportato (...).”.

- “In data 07/02/2025 perveniva a mezzo PEC la richiesta di disattivazione contrattuale della linea fissa oggetto del presente contenzioso, completa in tutte le sue parti che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto regolarmente accettate e sottoscritte dalla parte istante, la faceva cessare sui sistemi e sulla rete Wind Tre in data 07/03/2025”.

- “Veniva altresì predisposta la gestione amministrativa per l’addebito rateizzato delle rate del modem così come sottoscritto dalla cliente in fase di stipula contrattuale (...). Venendo a quanto quivi lamentato da parte istante, la convenuta precisa come la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato la stessa istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in essi previste”.

- “In data 31/03/2025 perveniva una PEC da parte di legale di parte istante per significare che in riferimento all’utenza n. 058305xxxx, si era richiesta la cessazione della stessa e si chiedeva l’annullamento di tutte le fatture emesse. La scrivente difesa precisa che, la PEC di reclamo di cui sopra non risultava evadibile perché priva della procura/delega e della copia documento di identità dell’istante e in data 07/04/2025 veniva fornito puntuale riscontro scritto come di seguito dimostrato: (...) Preme richiamare a riguardo la Delibera AGCom n. 24/23/CIR, ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo: “[...] la richiesta dell’istante [...] non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xx/xx/xx è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell’intestatario della linea telefonica [...]”.

- *“La convenuta rappresenta che, a titolo puramente di caring, poiché la consegna del modem effettuata arbitrariamente dalla cliente non giustifichi le attuali sue richieste, nelle more del procedimento, tramite gestione ordinaria del proprio servizio clienti, procedeva a stornare con emissione di relative note di credito, la fatturazione emessa e quella di prossima emissione relativamente alle sole rate del modem a far data da novembre 2024 (si specifica che il 30/10/2024 risulta essere la data di presa in carico del modem da parte del corriere). Avendo il Gestore già predisposto tutti gli aggiustamenti contabili sopra menzionati, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.ma Autorità adita ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che 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. 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)”.*

L’operatore ha concluso *“in rito”* per l’inammissibilità dell’istanza *“per le eccezioni di cui in premessa”* e, nel merito per il rigetto di *“tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

- *“come lamentato dall’istante con i reclami del 31.01.2025 e 31.03.2025 che si producono con ricevuta di avvenuta consegna, dopo la stipula del contratto con l’operatore in data 25.09.2024 la linea non ha mai funzionato, tanto che l’istante restituiva il modem in data 23.10.2024 come da ricevuta xxx che si produce. Pertanto, non avendo la linea 0583 05xxxx mai funzionato dall’attivazione del 25.09.2024 fino alla richiesta di disdetta del 07.02.2025, tale periodo di 100 giorni andrà indennizzato secondo le delibere AGCOM di riferimento”.*

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.

Nel merito.

L’istante lamenta il malfunzionamento dell’utenza n. 058305xxxx, di contro l’operatore eccepisce la genericità delle contestazioni.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Inoltre, 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, l'art. 6 comma 3, dell'allegato A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, agli atti risulta che l'istante in data 25 settembre 2024 abbia sottoscritto la proposta contrattuale con Wind Tre per l'attivazione, sull'utenza *de qua*, dei servizi di fonia e accesso ad Internet in tecnologia FTTC Vula.

In data 23 ottobre 2024, l'utente ha restituito il modem e con successivo reclamo a mezzo pec del 31 gennaio 2025 ha contestato la fatturazione non avendo mai usufruito del servizio.

Al riguardo l'istante ha rappresentato che, avendo restituito il modem, *“ritenev[a] pertanto di aver cessato il rapporto con wind 3 anche perché in assenza del modem la linea non poteva essere attivata come non è stata attivata e sono passata ad altro gestore”*.

In relazione a quanto dichiarato dall'istante, l'operatore ha eccepito di avere attivato, tramite processo di migrazione l'utenza *de qua* *“nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto”* e di avere ricevuto in data 7 febbraio 2025 a mezzo pec la richiesta di disattivazione dell'utenza n. 058305xxxx *“completa in tutte le sue parti che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto regolarmente accettate e sottoscritte dalla parte istante, la faceva cessava sui sistemi e sulla rete Wind Tre in data 07/03/2025”*.

Al riguardo deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito del servizio, l'operatore non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio.

Infatti, l'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare, a riprova dei servizi resi, l'esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, a partire dalla data di inizio del

disservizio, fino alla risoluzione medesima. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Pertanto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al malfunzionamento totale dell'utenza *de qua*.

Occorre inoltre evidenziare che l'utente ha dichiarato che, avendo riconsegnato il modem, (23 ottobre 2024), riteneva cessato il contratto e di essere quindi "*passata ad altro gestore*".

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono privi di causa e, pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* dell'istante, la società Wind Tre è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 058305xxxx dal 24 ottobre 2024 (giorno successivo alla restituzione del modem) fino a fine ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Alcun indennizzo per malfunzionamento è dovuto all'istante atteso che il primo reclamo agli atti è del 31 gennaio 2025 ed è successivo alla consegna del modem all'operatore circostanza che in base a quanto dichiarato dall'utente, lo ha indotto a ritenere concluso il contratto con Wind Tre nonché di essere *passata ad altro gestore*" e che dunque evidenzia il mancato interesse dell'istante all'erogazione del servizio da Wind Tre.

La domanda *sub ii)* è quindi rigettata.

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 di WIND TRE (VERY MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. WIND TRE (VERY MOBILE) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta a stornare (ovvero, in caso di effettuato pagamento, a rimborsare con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) quanto fatturato in relazione all'utenza n. 058305xxxx dal 24 ottobre 2024 (giorno successivo alla restituzione del modem) fino a fine ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 24 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.)