

DELIBERA N. 76/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/756997/2025)

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 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0139333 del 04/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo *privato* avente ad oggetto l'utenza mobile n. 371 421xxxx con l'operatore WIND TRE (VERY MOBILE) (di seguito WIND TRE), lamenta il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta del contratto e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 09.02.2023 (...) disdebbava il contratto ma continuava a ricevere fatture*”.

In data 30 maggio 2025 l'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 ha chiesto, per complessivi 300,00 euro, quanto segue:

- i) “*storno insoluto*”;

ii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società WIND TRE, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 24 luglio 2025 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza di tutte le domande proposte dall’istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l’operatore ha rappresentato che *“l’istante attivava la procedura di definizione della controversia (...) contestando molto genericamente la ricezione di fatture nonostante fosse data disdetta contrattuale, una mancata risposta al reclamo e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gu14 e qui riportato (cfr.):”*.

Di seguito, l’operatore ha indicato le numerazioni oggetto di contestazione:

“in data 21/08/2020 veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 150520701xxxx (All. 1) per richiedere l’attivazione in Mobile Number Portability del numero telefonico 371421xxxx associato al piano telefonico “Basic”. 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”;

- *“in data 05/01/2022 tramite rivenditore autorizzato parte istante richiedeva la variazione dell’offerta commerciale verso “MIA 150 Easy Pay” al costo mensile di euro 6,99 (...) poi modificata in data 09/11/2022 al costo mensile di euro 8,99, come da comunicazione ricevuta: “Modifiche contratto: per esigenze di mercato, la tua MIA e le condizioni di contratto variano: dai rinnovi dopo il 31/1 il costo aumenta di 2E/mese. Puoi avere GIGA ILLIMITATI con velocità max 10Mbps inclusi nell’offerta già dal 14/12, inviando PLUS con SMS gratuito al 43143 entro 3gg. Per qualsiasi necessità vai in un negozio WINDTRE, su app o chiama il 159. Recesso senza costi entro 60gg da SMS con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info: windtre.it/rtinfo.””;*
- *“il contratto sottoscritto afferente alla sim mobile n. 371421xxxx risulta disattivata sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.*

In rito, l’operatore ha eccepito *“l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”*. Al riguardo ha evidenziato che *“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 richiamato il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base al quale "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".

Nel merito, l'operatore ha preliminarmente specificato 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: (...)".

Di seguito ha evidenziato che "rispetto alla contestazione mossa da parte istante (...) in data 09.02.2023 l'istante disdettava il contratto ma continuava a ricevere fatture (...) mai nessuna richiesta di disdetta giungeva al gestore né veniva fornita prova di quanto asserito."

L'operatore ha rappresentato che "in data 05 e 09/02/2024 e in data 14/10/2024, ben più di un anno da questa ipotetica richiesta di disdetta contrattuale, pervenivano n. 3 PEC da parte dell'avvocato xxx e avvocato xxx, per conto del signor XXX, per contestare la fatturazione emessa successivamente alla richiesta di disattivazione avanzata dal cliente a settembre 2023. Dalle puntuali verifiche effettuate, tutte le richieste non potevano essere accolte/gestite in quanto risultavano prive della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante; pertanto, rispettivamente in data 08/02, 12/02 e 15/10/2024, la convenuta forniva puntuale riscontro, come di seguito riportato: (...)".

L'operatore ha specificato che "mai nessun'altra contestazione o richiesta conforme e completa veniva reiterata alla convenuta!! Mai nessuna richiesta di Mobile Number Portability risaliva sui sistemi del gestore nello scenario Wind Tre OLO Donating, (...) e, mai nessuna richiesta di cessazione SIM perveniva alla convenuta."

"La convenuta (ha specificato) che la parte istante nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione della linea de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni Generali di Contratto" e tutti gli Allegati. Contravvenendo a quanto disposto dall'art. 4.5 delle Condizioni Generali di Contratto derubricato "Pagamento del Corrispettivo del Servizio" in data 23/04/2024 a seguito della non regolarità della posizione amministrativa, veniva notificata al signor XXX una raccomandata di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale (All. 3). Il protrarsi di una situazione amministrativa non regolare, ai sensi degli artt. 5.4 e 5.5 delle Condizioni Generali di Contratto, comportava dapprima in data 10/05/2024 una sospensione della linea e poi in data 12/06/2024 la cessazione."

Alla luce di quanto sopra, l'operatore ha escluso la propria responsabilità per i fatti occorsi *“sia in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, precisando che l’Avv. xxx in qualità di delegato del signor XXX, né nell’istanza di Conciliazione né nel presente procedimento GU14, ha allegato alcunché, ribadendo che la richiesta è totalmente destituita di fondamento anche perché le PEC sopra meglio descritte sono state correttamente riscontrate nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto (...) sia in merito alla richiesta di storno insoluto.”*

Infine, l'operatore ha affermato che *“l’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 44,95 dato dalle disposizioni contabili di seguito elencate relativamente all’offerta commerciale “MIA Easy Pay”, come da print di sistema sottostante (...).”*

L'operatore ha concluso con 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. Replica dell’istante

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con documentazione allegata, nella quale ha evidenziato quanto segue:

- *“l’operatore non ha mai compiutamente risposto al reclamo PEC del 14.10.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l’istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere Agcom per la mancata risposta al reclamo. L’aver scritto al legale incaricato dall’istante che mancava la sua procura allegata al reclamo, non può essere considerata una risposta sufficiente ai sensi del CGC, potendo l’Operatore ben rispondere al reclamo utilizzando l’indirizzo fornito dall’istante per le comunicazioni relative al contratto”;*
- *“si ribadisce che in data 09.02.2023 l’istante ha espresso la volontà di disdettare il contratto relativo alla linea mobile n. 371 421xxxx, come da richiesta inviata a mezzo PEC che si produce. Pertanto, tutte le fatture successivo a quella data saranno da stornare/rimborsare”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare si evidenzia che la domanda *sub i)* volta ad ottenere lo *“storno insoluto”*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall’istante nel formulario GU14 e nella nota di replica nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sullo storno della fatturazione successiva alla richiesta di disdetta del 9 febbraio 2023.

L’istante ha contestato la fatturazione emessa successivamente alla richiesta di disdetta inviata all’operatore con PEC del 9 febbraio 2023. L’operatore ha sostenuto di non aver mai ricevuto la richiesta di disdetta del contratto e di aver provveduto alla cessazione della linea, per morosità, in data 12 giugno 2024.

La dogianza dell’istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama, in proposito, l’art. 1335 del Codice civile, il quale stabilisce che 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.

Nel caso di specie occorre rilevare che l’istante non ha depositato la ricevuta di avvenuta consegna della PEC di disdetta inviata all’operatore il 9 febbraio 2023.

Al riguardo si evidenzia che l’istante ha allegato soltanto la ricevuta di accettazione della suddetta PEC che risulta inviata ad un indirizzo non correttamente digitato: “sevizioclienti159@pec.windtre.it”.

Orbene, è di tutta evidenza che l’omissione presente in indirizzo, e cioè la mancanza della lettera r nella parola “servizio”, ha determinato l’impossibilità di consegnare la PEC all’operatore.

Ciò posto, in applicazione della normativa sopra richiamata, l’operatore non può ritenersi responsabile della mancata lavorazione della richiesta di disdetta del 9 febbraio 2023 atteso che non ne è mai venuto a conoscenza in quanto la stessa non è mai giunta al proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

Ne consegue che non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* così come riletta in premessa e specificata in replica quale richiesta di storno/rimborso di tutte le fatture successive alla data del 9 febbraio 2023.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L’istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo PEC del 14 ottobre 2024 e ha precisato che quanto comunicato dall’operatore, ossia l’assenza di procura, non può considerarsi un sufficiente riscontro in quanto l’operatore avrebbe potuto rispondere direttamente all’indirizzo fornito dall’istante per le comunicazioni relative al contratto.

L’operatore ha sostenuto di aver riscontrato tre reclami presentati per conto dell’istante da due diversi avvocati. Al riguardo ha evidenziato di aver richiesto di fornire la delega/procura e la copia del documento di identità dell’istante al fine di poter gestire le relative richieste.

La dogianza dell’istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si richiama in proposito il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio risultano due reclami inviati dal medesimo legale di fiducia dell'istante nelle date del 5 e 9 febbraio 2024 e un reclamo inviato il 14 ottobre 2024 da un diverso legale di fiducia.

Al riguardo, occorre evidenziare che l'operatore ha fornito riscontro a tutti e tre i reclami mediante PEC consegnate, rispettivamente, nelle date dell'8 e 12 febbraio 2024 e del 15 ottobre 2024, nelle quali ha comunicato di non poter accogliere le relative richieste a causa della mancanza di documentazione inerente alla delega/procura e il documento di identità dell'istante e ha invitato il legale di fiducia a fornirla.

Ne consegue che, in applicazione della sopra citata delibera, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che tutti i reclami risultano tempestivamente riscontrati dall'operatore in forma scritta e con l'indicazione dei motivi del non accoglimento, oltre che con l'invito a fornire la documentazione necessaria, ossia la delega/procura e la copia del documento di identità dell'intestatario della linea telefonica (cfr. Delibera n. 24/23/CIR).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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.)