

DELIBERA N. 78/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/756197/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 ottobre 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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/05/2025 acquisita con protocollo n. 0135641 del 30/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile di seguito, per brevità, Wind Tre) lamenta la mancata/ritardata lavorazione del recesso (utenze n. 388 623xxxx e n. 392 536xxxx), l'emissione della fatturazione relativa ad un'utenza mai utilizzata (n. 392 536xxxx), l'omessa trasformazione del contratto dell'utenza n. 320 154xxxx da *business* a privato, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“nel dicembre 2024 l'istante, all'epoca titolare della ditta individuale xxx, al momento della cessazione della ditta richiedeva la cessazione della SIM 388 623xxxx e l'intestazione della SIM 320 154xxxx della ditta suddetta all'istante persona fisica; gli veniva consegnato nuova SIM provvisoria 392 536xxxx in attesa della portabilità. Invece, nei mesi successivi continuava a ricevere fatture per tutte e 3 le sim”.*
- In data 25 febbraio 2025, per il tramite del legale, inviava a mezzo PEC, un reclamo con il quale lamentava quanto sopra specificato e precisava che gli era *“stata consegnata una sim avente numero 392536xxxx”*. Su quest'ultima SIM specificava che gli veniva *“riferito che (...) avrebbe sostituito la precedente con*

numero 320154xxxx, solo per quanto atteneva alla titolarità contrattuale della stessa, con garanzia di portabilità di quest'ultimo numero telefonico. Nel frattempo [all'istante] era stato riferito di utilizzare la vecchia sim e che un operatore della WindTre spa lo avrebbe chiamato nel momento in cui sarebbe stata attiva l'altra sim ove sarebbe stato portato il numero 320154xxxx. Ad inizio gennaio 2025 [l'istante], non avendo ricevuto alcuna (...) comunicazione in merito, si recava presso il centro WindTre spa di xxx, ove gli veniva riferito che la nuova sim numero [n. 392536xxxx] risultava essere già attiva ma intestata alla ditta ormai chiusa". Nel reclamo lamentava che Wind Tre "continua[vai] ad inviare ed a chiedere il pagamento di fatture relative ai consumi di diverse sim e non del solo numero 320154xxxx, così come richiesto". Chiedeva, fra l'altro, di: "1. annullare tutte le bollette emesse ed in emissione dal dicembre 2024 in poi ed ad operare un ricalcolo delle stesse in ordine ai soli consumi riconducibili al numero 320154xxxx; 2. chiudere il contratto relativo alle sim 388623xxxx e 392536xxxx, intestate alla ditta; 3. provvedere a far sì che la sim avente numero 320154xxxx risulti intestata al sig. XXX in qualità di persona fisica ed in ogni caso a mantenere attivo il numero 320154xxxx".

In data 23 maggio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i "rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00":

- i) la "cessazione SIM 388 623xxxx e 392 536xxxx";
- ii) la "trasformazione della SIM 329 154xxxx da business a privato";
- iii) lo "storno insoluto";
- iv) "indennizzo per attivazione servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 24 luglio 2025, ha preliminarmente rilevato che nella presente istanza l'utente ha "contesta[to] molto genericamente una mancata portabilità e la ricezione di fatture per n. 3 SIM, una mancata risposta la reclamo e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gu14 e qui riportato (cfr.): (...)"

Sulle "numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni" ha osservato quanto segue:

- "In data 23/01/2020 a nome della xxx di XXX veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 148870833xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione del numero telefonico mobile 388623xxxx associato al piano telefonico "UNLIMITED PROFESSIONAL".

- “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 09/06/2022 a nome della xxx di XXX veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 154587800xxxx (All. 3) per richiedere l’attivazione in Mobile Number Portability del numero telefonico 320154xxxx associato al piano telefonico “Professional Full”.
- “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. 4), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”
- “In data 03/12/2024 a nome della xxx di XXX veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 164290777xxxx (All. 5) per richiedere l’attivazione del numero telefonico mobile 392536xxxx associato al piano telefonico “Professional Full Plus” con opzione/servizi e contributo di attivazione rateizzato (con mantenimento della rateizzazione delle rate residue in caso di recesso anticipato)”.
- “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. 6), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”
- “Wind Tre dà atto che i contratti sottoscritti afferenti alle sim mobili n. 388623xxxx e n. 392536xxxx, sono stati disattivati sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.

“In rito” l’operatore 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”.

L’operatore ha sottolineato che, “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”.

Ha ritenuto opportuno “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 (...) anche la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22”. Ha, altresì, citato: “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”.

L’operatore ha, inoltre, dedotto l’“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 “[...] cessazione SIM 388 623xxxx e 392 536xxxx, trasformazione della SIM 329 154xxxx da business a privato”

Wind Tre ha “eccepi[to] l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “cessazione SIM 388 623xxxx e 392 536xxxx, trasformazione della SIM 329 154xxxx da business a privato [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per expressa 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. [Ha ritenuto] utile richiamare a riguardo le Delibere di Rigetto del Corecom adito, n. 50/2025, n. 25 e n. 26/2025”.

Wind Tre, pertanto, ha “insistiti[to] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate e soprattutto per cessata materia del contendere in riferimento alla cessazione delle sim n. 388623xxxx e n. 392536xxxx in quanto le stesse, come si vedrà più avanti, risultano già cessate sui sistemi del gestore. 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” ha specificato, “[p]rima di iniziare la disamina del presente contenzioso, (...) 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 [...]”.

Ai fini della ricostruzione della vicenda contrattuale ha osservato quanto segue:

- “*In data 22/01/2025 perveniva una raccomandata A/R in cui la parte istante richiedeva la cessazione delle sim n. 388623xxxx e n. 392536xxxx che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto, cessavano sui sistemi del gestore in data 21/02/2025, come da print di sistema sottostante: (...)*”;
- “*In data 27/02/2025 perveniva una PEC da parte dell'avvocato xxx per conto del signor XXX avente ad oggetto la stessa doglianza del presente procedimento e si intimava la convenuta ad annullare tutte le fatture emesse e in emissione da dicembre 2024, a chiudere i contratti afferenti alle sim n. 388623xxxx e n. 392536xxxx e a far sì che la sim n. 320154xxxx risultasse intestata a persona fisica.*
- “*Preme rilevare come la richiesta non poteva essere accolta/gestita in quanto risultava priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante; pertanto, in data 27/02/2025, la convenuta, previo contatto telefonico all'avvocato di parte informandolo circa la non evadibilità della contestazione, inviava una PEC di riscontro, nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, come di seguito riportato: (...)*”
- “*MAI nessun'altra contestazione o richiesta conforme e completa veniva reiterata*”;
- “*precisa di esserne venuta a conoscenza unicamente in data 27/04/2025, ossia in occasione della presentazione dell'istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/749045/2025 dinnanzi al Corecom Toscana e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 23/05/2025*”.
- “*la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione dei contratti ad accettare tutte le Condizioni Generali in essi previste, ivi compresa l'attivazione delle singole linee e che alcuna sottoscrizione in merito ad un passaggio di utenza da contratto “professional” a contratto “privato” risultava mai essere stata sottoscritto dal signor XXX*”.
- “*la parte istante nel momento in cui ha accettato le Proposte di Contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze 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*”.

L'operatore ha proseguito, osservando che, “[a]lla luce di quanto sin qui emerso, nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta per i fatti sin qui occorsi:

- *sia in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, precisando che [l'istante per il tramite del legale] né nell'istanza di Conciliazione né nel presente procedimento GU14, ha allegato alcunché, ribadendo che la richiesta è totalmente destituita di fondamento anche perché l'unica PEC inviata dall'Avv. (...) è stata correttamente riscontrata nelle*

tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. A riguardo [ha] richiamato la Delibera AGCom n. 24/23/CIR “[...] 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

- sia in merito alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Wind Tre rigetta qualsiasi richiesta dell’istante di “indennizzo per attivazione servizi non richiesti” stante la regolarità e la presenza di contratti correttamente sottoscritti dall’utente. È la stessa Autorità a stabilire che non può essere accolta la contestazione dell’istante relativa all’attivazione di un servizio non richiesto qualora l’operatore dia prova (tramite contratti sottoscritti o registrazioni vocali della telefonata), della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore (ex multis, Delibera AGCom n. 69/11/CIR)”.

A supporto della propria posizione l’operatore ha evidenziato altresì “che è lo stesso Corecom Toscana a confermare l’orientamento dell’Autorità, con la Determina n. 53/23” e ha citato la “Determina Direttoriale Fascicolo n. GU14/22XX21/2019 del Corecom Emilia”.

Wind Tre ha osservato che “[p]alesemente pretestuose appaiono, pertanto, le pretese attoree, comunque eccessive e sproporzionate rispetto all’eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate, anche in relazione a quanto occorso” e all’assenza di reclami allegati”. Ha aggiunto che 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”.

Wind Tre ha concluso che “[a]lla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta”.

Sulla “Situazione amministrativa” l’operatore ha aggiunto che “[l]’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 278,21 dato dalle fatture di seguito elencate (All. 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12) contenente ratei canoni e servizi dovuti, come da print di sistema sottostante: (...)”

La società convenuta ha, infine, ha ribadito la richiesta di “[i]n rito dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

3. La replica dell’istante

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 18 agosto 2025, ha preliminarmente ribadito che:

- “l’operatore non ha provato di aver risposto reclamo PEC del 25.02.2025 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. In particolare, l’Operatore ha prodotto una ricevuta di avvenuta consegna di un messaggio PEC senza provare alcunché sul contenuto di tale messaggio e se effettivamente riguardasse la posizione oggetto della presente istanza”.
- “Pacifico la circostanza che l’istante abbia richiesto in data 22.01.2025 la cessazione delle due SIM 388 623xxxx e 392 536xxxx e pertanto tutto l’insoluto successivo a tale data andrà integralmente stornato”.
- “Infine, l’operatore non ha provveduto alla voltura della SIM 329 154xxxx da ditta (business) a persona fisica (contratto privato)”.

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 rileva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la “cessazione [delle] SIM 388 623xxxx e 392 536xxxx”, si osserva che il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l’operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l’esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell’utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l’operatore dichiarato in memoria che “Wind Tre dà atto che i contratti sottoscritti afferenti alle sim mobili n. 388623xxxx e n. 392536xxxx, sono stati disattivati sulla rete del gestore”. Al riguardo si precisa che, dalle schermate indicate dall’operatore, la cessazione risulta avvenuta il 21 febbraio 2025.
- la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la “trasformazione della SIM 329 154xxxx da business a privato” non può essere considerata in questa sede, atteso che implica un obbligo di *farecere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.
- in relazione alla domanda *sub iii)*, volta ottenere lo “storno insoluto”, si evidenzia che, in un’ottica di *favor utentis*, al di là della sua formulazione generica, sarà presa 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, riportata alla documentazione in atti.

Quindi, al fine di chiarire la *res controversa*, si rileva che la presente istanza verte su disservizi sopravvenuti a seguito della cessazione della ditta individuale (11 dicembre 2024), che l'istante ha differenziato in relazione alle tre utenze oggetto del procedimento.

Al riguardo giova precisare che:

In relazione all'utenza n. 388 623xxxx, l'istante ha rappresentato che si trattava di una numerazione utilizzata come utenza dati e che, a seguito della cessazione della ditta individuale, aveva richiesto il recesso.

Con riferimento all'utenza n. 320 154xxxx, utilizzata per il servizio voce, ha manifestato la propria volontà di mantenerla attiva con diversa intestazione.

Infine, in relazione all'utenza n. 392 536xxxx, l'istante ha indicato che si trattava di una numerazione associata a una SIM consegnata presso un punto vendita Wind Tre, destinata alla successiva trascrizione della numerazione 320 154xxxx; l'istante ha dichiarato di non aver mai utilizzato tale SIM e di averne richiesto la disattivazione non appena appreso che risultava intestata alla ditta individuale ormai cessata.

Tutto ciò richiamato, la domanda *sub iii)* non può essere accolta sotto il profilo della mancata lavorazione del recesso per le ragioni che seguono.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta esercitata già “*nel dicembre 2024*”. Di contro l'operatore ha dichiarato di aver lavorato correttamente la lettera di recesso contrattuale pervenuta il 22 gennaio 2025.

A fronte della contestazione dell'istante, che lamenta il prosieguo della fatturazione ben oltre all'invio del recesso, l'operatore ha evidenziato che “[i]n data 22/01/2025 perveniva una raccomandata A/R in cui la parte istante richiedeva la cessazione delle sim n. 388623xxxx e n. 392536xxxx che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto, cessavano sui sistemi del gestore in data 21/02/2025”.

Al riguardo si precisa che, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, è stata disposta una richiesta integrativa istruttoria con la quale si invitava le parti al deposito della documentazione attinente al recesso contrattuale.

L'operatore ha depositato la raccomandata A/R ricevuta il 22 gennaio 2025.

L'istante, invece, pur avendo dichiarato in istanza di aver richiesto il recesso già da dicembre 2024, non ha depositato documentazione a supporto di tale asserzione e non ha fornito ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive nell'ambito del contraddittorio, anche a seguito di richiesta integrativa istruttoria.

Resta dunque pacifico che la lettera di recesso del 22 gennaio 2025 è la prima pervenuta all'operatore, il quale ha gestito la richiesta con la disattivazione delle numerazioni n. 388 623xxxx e n. 392 536xxxx, entro i 30 giorni previsti dalla normativa e dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, in data 21 febbraio 2025, come anche attestato della fatturazione in atti.

Sul punto 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 assereire l’indebita fatturazione post-recesso, 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 e la domanda *sub iii)* deve essere respinta sotto il profilo della fatturazione emessa in ragione della tardata/mancata lavorazione del recesso.

Viceversa la domanda *sub iii)* può essere parzialmente accolta sotto il profilo della fatturazione relativa all’utenza n. 392 536xxxx, per le ragioni di seguito esposte.

Si richiama che l’istante contesta *in toto* la fatturazione emessa in relazione all’utenza n. 392 536xxxx in quanto tale SIM era rimasta inutilizzata.

Al riguardo si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che “*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*” (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, nell’istanza e nella disdetta ricevuta per raccomandata A/R dall’operatore il 22 gennaio 2025, l’utente ha contestato la fatturazione della SIM n. 392 536xxxx evidenziando che la stessa SIM era rimasta “*intonsa*” in quanto consegnata dal venditore di un punto vendita Wind Tre per sovrascrivere il numero 320 154xxxx. L’istante ha precisato di aver utilizzato, viceversa, la numerazione 320 154xxxx in attesa dell’attivazione di un contratto privato per medesima utenza.

A fronte della contestazione dell’utente, la società Wind Tre ha evidenziato la correttezza della fatturazione relativa all’utenza n. 392 536xxxx e ha depositato, a supporto della propria posizione, un contratto del 3 dicembre 2024 intestato alla ditta individuale poi cessata l’11 dicembre 2024.

Sul punto non può che rilevare la circostanza che l'operatore Wind Tre non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi mobili sull'utenza predetta, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e delle connessioni dati, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa, come detto sopra, la società Wind Tre si è limitata ad osservare la regolarità dell'attivazione.

È da notare, inoltre, che la società Wind Tre non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del sopraccitato reclamo contenuto nella lettera di recesso ricevuta dall'operatore il 22 gennaio 2025. Nel chiedere la disattivazione dell'utenza n. 392 536xxxx, l'istante, oltre a precisare di non averla utilizzata, ha contestato l'intestazione alla ditta individuale, già cessata. Il gestore avrebbe, infatti, dovuto comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli accertamenti contabili circa l'esattezza del computo dei costi della SIM suddetta.

Sul punto viene in rilievo 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*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Ne consegue che, per quanto sopra esposto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub iii*), l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati sull'utenza mobile n. 392 536xxxx nel periodo compreso tra il 3 dicembre 2024, data di attivazione, e il 21 febbraio 2025, data di cessazione, 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.

Diversamente non è accoglibile la domanda dell'istante *sub iv*) per la parte in cui è richiesto l'indennizzo per servizi non richiesti, in quanto l'utente non ha lamentato in maniera circostanziata alcuna indebita attivazione. In relazione alle utenze mobili oggetto del procedimento, invece, ha contestato la fatturazione indebita, puntualizzando la ritardata lavorazione del recesso.

Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla dissidenza e “*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*”, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi.

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 9 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indemnizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità.

Viceversa è meritevole di accoglimento la richiesta *sub iv)* sotto il profilo della mancata risposta ai reclami, nei termini di seguito esposti.

In via generale si richama 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, agli atti del procedimento emergono due reclami dell'istante, l'uno contenuto nella lettera di disdetta ricevuta per posta raccomandata A/R dall'operatore il 22 gennaio 2025, l'altro inviato per il tramite il legale in data 25 febbraio 2025.

Al riguardo l'operatore ha dedotto di aver riscontrato il reclamo del 25 febbraio 2025, comunicandone la non evadibilità in quanto inviato dal legale e non munito della debita documentazione, con “*PEC di riscontro [del 27 febbraio 2025], nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni Generali di Contratto*”. Dalla documentazione risulta che il 27 febbraio 2025 il servizio clienti dell'operatore ha inviato una PEC all'avvocato, avente come oggetto “*Procura / Delega non presente*”, di cui è allegata la ricevuta di avvenuta consegna. L'operatore ha precisato di aver anticipato verbalmente le informazioni sull'assenza della delega già il 26 febbraio 2025, ma tale circostanza non è provata. Tuttavia, la società Wind Tre ha prodotto documentazione contenente il testo del messaggio inviato al legale, in cui si chiedeva un'integrazione della documentazione e si richiamava la segnalazione presentata dallo stesso legale per conto dell'istante. Si rileva che l'orario di invio e quello della ricevuta coincidono. Può dirsi provato, quindi, che legale sia venuto a conoscenza della richiesta di integrazione, alla quale però non risulta sia stata data risposta.

Viceversa non è documento agli atti il riscontro al reclamo inviato per posta raccomandata A/R (ricevuto il 22 gennaio 2025), con il quale l'istante medesimo faceva richiesta di recesso e al contempo chiedeva delucidazioni sulla propria richiesta di mantenere attivo il numero 329 154xxxx dopo la cessazione della propria ditta individuale, contestando l'utenza 392 536xxxx.

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 9 marzo 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 22 gennaio 2025 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 a 187,50 (centottantasette/50) computato nella misura di euro 2,50 *pro die* per i 75 giorni di 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

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 a regolarizzare 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) gli importi addebitati sull'utenza mobile n. 392 536xxxx nel periodo compreso tra il 3 dicembre 2024, data di attivazione, e il 21 febbraio 2025, data di cessazione, al netto dei costi dovuti ad eventuali apparati. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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 a 187,50 (centottantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

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

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

Firenze, 14 ottobre 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.)