

DELIBERA N. 7/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre (Very Mobile)
(GU14/704601/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 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*”;

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 Comitato Regionale 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 24/09/2024 acquisita con protocollo n. 0249302 del 24/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al numero fisso 0565 179xxxx con l’operatore Wind Tre (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre) lamenta una difformità contrattuale rispetto al canone pattuito, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“in data 16.07.2021 attivava linea fissa al costo di 24,99 mensili; contemporaneamente notava piccoli addebiti di 3 o 6 assolutamente non dovuti, oltre a precisare che in sede di contrattualizzazione fu proposta una SIM, mai richiesta né utilizzata”.*
- *In data 13 maggio 2024 inviava formale reclamo via PEC tramite il legale di fiducia con cui significava che la “linea 0565/179xxxx è stata attivata in data 16/7/2021 al costo di Euro 24,99 (Internet) regolarmente pagato ogni mese. Subito dopo la suddetta attivazione, venivano addebitati sul proprio conto corrente piccoli importi di circa 3,00 - 6,00 Euro assolutamente non dovuti in quanto non riferiti ad alcun servizio ulteriore, i quali venivano immediatamente bloccati. Nonostante questa anomalia sia stata fatta presente al gestore riceveva lettera del recupero crediti del 7/5/2024 per l’importo di Euro 67,51”.*
- *Nel reclamo, inoltre, “precisa[va] che con l’attivazione dell’offerta telefonica sopra indicata, [era] stata fornita una sim, mai richiesta ma compresa nell’offerta e che comunque non [era] mai stata utilizzata. Chiede[va], quindi,*

l’annullamento di tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto”.

In data 23 settembre 2024 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 ha chiesto, quantificando i “*rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 800,00 €*”:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) l’*“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*.
- iii) “*Indennizzo per mancata risposta reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore.

In data del 8 novembre 2024, la società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l’altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, con cui ha precisato quanto di seguito richiamato.

Nel formulare eccezioni preliminari, Wind Tre ha sostenuto “*l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta*”.

La società Wind Tre ha “*ricorda[to] che, 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, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Nonostante il favor utentis, che normalmente ispira le sue decisioni, anche il Corecom Toscana ritiene imprescindibile la prova del titolo da parte dell’utente. Così, in una pronuncia, Delibera n. 30/24, è stata rigettata l’istanza dell’utente in quanto: “[...] le [...] domande dell’istante risultano indeterminate nella descrizione dei fatti ne supportate dalla documentazione agli atti. Soprattutto la mancata produzione di reclami all’operatore non consente di accogliere alcuna domanda dell’istante. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l’esatto riscontro di quanto dichiarato dall’istante; non risulta infatti assolto l’onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell’onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. Qualora infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate che, pertanto sono rigettate.” (ex multis, Delibera Corecom Lazio n. 090/2022/CRL/UD, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 44/23, Corecom Toscana n. 89/24).*

“*Nel merito, [l’operatore ha] richiama[to] anche la Delibera n. 84/24 nella quale anche il Corecom Lazio ha rigettato le richieste di parte istante per l’assenza di elementi*

probatori: “L’assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall’art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull’utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest’ultimo origina (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”) e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all’organo giudicante — nel caso di specie il Corecom — di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria (“onus probandi incumbit ei qui dicit”).” (OMISSIS)

L’operatore Wind Tre ha dedotto, altresì, che:

- *“Ad abundantiam, (...), in riferimento a quanto dichiarato dalla parte istante nel formulario Gu4 (cfr.) “storno insoluto, indennizzo per attivazione non richiesti e per mancata risposta al reclamo”, eccepisce che il disconoscimento dei contratti, esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato. Il disconoscimento, infatti, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio)”.*
- *“Wind Tre chiede il rigetto della richiesta dell’istante di “indennizzo per attivazione servizi non richiesti”, eccependo l’inammissibilità dell’istanza in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di eventuale verifica della autenticità della firma ed eventuale furto di identità”.*

(OMISSIS).

Passando al merito, l’operatore Wind Tre ha evidenziato di *“aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale per il contratto oggetto di contestazione”.*

“Per meglio comprendere tale contestazione [ha ritenuto] opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

- *“In data 29/06/2021, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell’istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. 153155303xxxx per l’attivazione della SIM con numerazione 389662xxxx, con l’offerta commerciale Giga Special Easy Pay al costo mensile di 3,00 € e con un contributo di attivazione di 49,99 € in promozione con l’offerta tariffaria attiva per 24 mesi, (doc. 1 contratto n. 153155303xxxx; doc. 2 allegato caratteristiche offerta) L’offerta Easy Pay relativa alla SIM mobile prevedeva l’addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica: addebito bancario, come richiesto dall’istante, inoltre trattandosi di offerta prepagata l’emissione di tali addebiti non prevedono emissione di fatture cartacee, ma solo di disposizioni contabili”.*

- *“In relazione ai termini e alle condizioni relative alla modalità di pagamento, e ad eventuale addebiti relativi al canone mensile e al contributo di attivazione in caso di cessazione prima dei 24 mesi, si riporta quanto descritto chiaramente nella proposta contrattuale debitamente firmata dall’istante, e allegata alla presente Memoria Difensiva, nella sezione “Condizioni per le offerte Easy Pay”, la quale prevede quanto segue: (...) Le offerte Easy Pay sono attivabili su SIM Ricaricabile, prevedono l’utilizzo di un credito telefonico e l’addebito del relativo costo mensile - che dà diritto ad utilizzare il traffico incluso nell’offerta stessa – su carta di credito o SDD. L’addebito del costo dell’offerta e il relativo rinnovo sono mensili. Il Cliente, all’atto del perfezionamento del Contratto, si impegna a corrispondere correttamente gli importi dovuti e non variare le modalità di pagamento scelte verso tipologie differenti rispetto a quelle sopra indicate e fornite in fase di attivazione dell’offerta. Il Cliente, la cui relativa Carta SIM Ricaricabile sia disattivata prima dell’eventuale termine contrattuale in applicazione delle procedure di portabilità del numero mobile, o in caso di disattivazione o sospensione della SIM Ricaricabile per violazioni delle Condizioni Generali di Contratto, o in ogni caso di mancato pagamento degli importi previsti per l’offerta attivata, continuerà ad essere soggetto agli obblighi di pagamento verso WINDTRE. Tali casi costituiscono, inoltre, causa risolutiva espressa del Contratto”.*
- *“WINDTRE avrà diritto di procedere, previa apposita comunicazione, oltre alla sospensione e disattivazione dell’offerta e/o dell’utenza relativa, anche all’addebito del costo residuo di attivazione dell’offerta...”*
- *“la richiesta di attivazione del suddetto contratto relativo alla SIM n. 389662xxxx veniva sottoposta rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l’assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare la suddetta utenza”*
- *“del tutto evidente come la società Wind Tre abbia adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e autenticità delle richieste di attivazione di nuovi contratti pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile - e solo dopo le opportune verifiche, ha cercato di essere efficiente nell’attivare le numerazioni”.*
- *“in caso di contestazione circa l’indebita attivazione di servizi, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità”.*

L’operatore ha ritenuto opportuno *“evidenziare inoltre che nessun reclamo, né contatti al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall’istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretti a contestare il suddetto contratto o la fatturazione emessa”.*

Sul punto ha precisato *“che la parte istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione dell’utenza 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 di tutti gli Allegati”.

Inoltre ha “ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate”.

Rispetto alla contestazione mossa da parte istante ha osservato quanto segue:

“(…) Si richiama la Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l’AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”.

Al riguardo ha “sottolinea[to], inoltre, l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nella quale all’art. 14, comma 4, prevede: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Inoltre ha “ribadi[to], altresì, che quanto evidenziato in relazione ad eventuali domande della parte istante inerenti al disconoscimento del contratto esulano dall’ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall’art. 20, comma 4 della Delibera Agcom n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata e relativa al riconoscimento di indennizzi, non potrà essere decisa dall’Autorità adita con riferimento al caso di specie”.

L’operatore ha richiamato a tal proposito le seguenti delibere di rigetto:

- *Delibera AGCOM 165/15/CIR: “occorre precisare che l’operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all’attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell’istante [...]”.*

- *Delibera Corecom Lombardia N. 6/2023/DEF: “...a fronte della doglianza dell’Utente, l’Operatore ha provato l’esistenza di un contratto che giustifica gli addebiti*

oggetto di contestazione. Premesso che, come è noto, l'autenticità delle firme apposte sul contratto è materia che esula dalla competenza di questa Autorità [...]. Ne deriva che la fatturazione oggetto di contestazione può essere considerata legittima e che legittima risulta dunque la pretesa creditoria avanzata dall'Operatore[...].

L'operatore WindTre ha “evidenzia[to] che l'istante in data 17/08/2021 revocava la domiciliazione bancaria per il pagamento delle disposizioni contabili relative alla suddetta SIM, a seguito della quale la modalità di pagamento veniva modificata in bollettino postale: L'istante inoltre non effettuava il pagamento delle suddette disposizioni contabili sin dalla prima emessa e di tutte le successive come si evince dal seguente Print Screen dell'Estratto Conto del sistema Customer Relationship Management (CRM):

(OMISSIS)

Ha citato, sul punto, “l'art 10 della Carta dei Servizi in materia di risposta al reclamo (doc. 4 Carta dei Servizi WindTre): “I Clienti con attive offerte Consumer e Professional hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), accedendo all'Area Clienti di WINDTRE (area riservata ai Clienti registrati) o attraverso APP WINDTRE, lettera raccomandata A/R all'indirizzo xxx o tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata... L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto...”

MAI nessun'altra contestazione conforme e completa perveniva alla convenuta”.

(OMISSIS)

L'operatore ha aggiunto “evidenziando nuovamente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all'oggetto della presente definizione, in ragione della suesaposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora dimostrato nella presente Memoria Difensiva, appare chiara la buona fede dell'operatore ed appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità delle richieste formulate dalla parte istante in relazione alla richiesta di storno insoluto ed indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Ha proseguito evidenziando che “[l]e richieste di parte istante connoterebbero pertanto 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 rappresentato altresì che “null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

Ha precisato, al riguardo, che “l'istante presenta un insoluto di sua competenza di € 59,86”.

La società Wind infine ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto in quanto inammissibile in rito e infondata in merito per le motivazioni su espresse.

3. La replica dell'istante.

L'istante nell'ambito del contraddittorio in data 15 novembre 2024 ha depositato una nota di replica con cui ha precisato quanto segue.

(OMISSIS)

“Nel merito, l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 13.05.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. Secondo un costante orientamento dei Corecom (v. ex multis Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibere Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente, come nel caso di specie.

Infine, quanto al contratto del 29.06.2021 prodotto dall'Operatore e asseritamente sottoscritto dall'istante, trattandosi di firma digitale con invio di PIN telefonico, l'Operatore non ha provato che il numero 320 183xxxx - indicato in firma come numero utilizzato per l'invio del PIN necessario per la firma digitale - fosse effettivamente nella disponibilità dell'istante o comunque a lui intestato. Infatti, per l'invio del PIN di sottoscrizione del contratto il Rivenditore xxx avrebbe dovuto utilizzare il medesimo numero telefonico inserito in anagrafica del contratto stesso e fornito dal cliente, ovvero il n. 329 145xxxx.

Nè l'Operatore ha prodotto il contratto per la linea fissa 0565 179xxxx sottoscritto in pari data e che l'istante è convinto essere l'unico contratto sottoscritto con l'operatore Windtre e oggetto del presente procedimento Corecom. Pertanto, il contratto relativo alla SIM mobile è da ritenersi nullo per i motivi suddetti e ogni costo sostenuto per lo stesso andrà stornato o rimborsato”.

4. Controreplica operatore

In data 29 novembre 2024 l'operatore, nell'ambito del contraddittorio procedimentale ha depositato un'ulteriore memoria, con cui confermava “il contenuto e quanto indicato nella Memoria Difensiva depositata in data 08/11/2024, qui integralmente richiamata, alla luce delle controdeduzioni formulate da parte istante in data 15/11/2024, rinnova la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi, nonché dalla regolamentazione vigente.

L'operatore ha, inoltre, inteso “brevemente replicare e precisare quanto segue. In riferimento alla presunta mancata risposta alla PEC del 13/05/2024 si ribadisce quanto già riportato nella Memoria Difensiva depositata, ossia che alla suddetta PEC veniva fornito idoneo riscontro di reclamo privo della delega/procura dell'istante, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto. In riferimento alle

dimostranze relative alla corretta sottoscrizione della proposta contrattuale della SIM con numerazione 389662xxxx, unica utenza oggetto del presente contenzioso, la stessa avveniva mediante l'apposizione da parte dell'istante della firma elettronica avanzata (FEA), cioè una modalità di firma che possiede i requisiti giuridici e informatici previsti sia dal Decreto Legislativo n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) che nel DPCM del 22 Febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali). Si conferma che l'apposizione della firma elettronica tramite una One Time Password veniva effettuata attraverso l'utenza mobile avente numerazione 320183xxxx, comunicata dall'istante al momento della sottoscrizione; suddetta numerazione mobile risulta correttamente attiva dal 2005 sui sistemi WindTre e intestata all'istante XXX come si evince dal seguente Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM):

In riferimento alla richiesta di riprodurre il contratto relativo alla linea fissa 0565179xxxx si rileva che nel formulario Gu14 l'istante non rappresenta nessun reclamo in merito allo stesso, confermando invece e riconoscendo la relativa sottoscrizione”.

Infine l'operatore ha concluso che “*riporta[ndosi] alla memoria ed alle conclusioni già depositate”.*

5. Motivazione della decisione.

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

In primis è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, il caso in esame verte sostanzialmente su una lamentata carenza informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto con Wind Tre su un'utenza fissa n. 0565 179xxxx, in data 16 luglio 2021, non ritenendo di incorrere nell'addebito di importi eccedenti il canone mensile pattuito. Di fatti l'istante si duole di ulteriori costi attinenti a servizi mobili dati mai utilizzati, agganciati al contratto di rete fissa e ricompresi nel pacchetto sottoscritto.

Di contro, Wind Tre, nella propria memoria difensiva, delimita il presente contenzioso all'utenza n. 389 662xxxx, così deducendo: “*in riferimento alle dimostranze relative alla corretta sottoscrizione della proposta contrattuale della SIM con numerazione 389662xxxx, unica utenza oggetto del presente contenzioso, la stessa avveniva mediante l'apposizione da parte dell'istante della firma elettronica avanzata (FEA)”.*

Oltretutto l'operatore ha puntualizzato che “[i]n data 29/06/2021, veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. 153155303xxxx per l'attivazione della SIM con numerazione 389662xxxx”.

Si rileva, al riguardo, che l'utenza mobile n. 389 662xxxx, non è stata indicata dall'utente nel formulario GU14, né si rinviene il predetto numero nella narrazione e nella documentazione allegata dall'istante, incluse le repliche. Inoltre il contratto che

l'operatore ha depositato in sede di memoria risulta sottoscritto il 29 giugno 2021, mentre l'adesione contrattuale all'attivazione della linea fissa è datata 16 luglio 2021.

Atteso che solo il contratto del 16 luglio 2021, avente ad oggetto l'utenza n. 0565 179xxxx, è stato indicato dall'istante quale unica delimitazione della *res controversa*, la documentazione attinente alla SIM mobile 389 662xxxx non potrà essere presa in esame in questa sede, in quanto non risulta essere stato esperito, su tale aspetto, il prodromico tentativo di conciliazione, configurandosi a tutti gli effetti come questione nuova, e dunque contraria al principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ed alle regole del contraddittorio, cui è improntata la presente procedura. Ne consegue che le obiezioni emerse in sede di replica e attinenti all'eventuale validità della firma apposta digitalmente il 29 giugno 2021 costituiscono a tutti gli effetti *ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione.

Va da sé che, sulle predette doglianze relative all'utenza n. 389 662xxxx, la cui disamina è inammissibile in questa sede, potrà essere riproposta nuova istanza di conciliazione.

Ciò posto tutte le domande introdotte dall'istante saranno riferite unicamente all'utenza fissa n. 0565 179xxxx e l'odierna controversia avrà ad oggetto la lamentata difformità della fatturazione sul numero fisso *de quo* e sui servizi non richiesti collegati, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla difformità della fatturazione sul numero fisso n. 0565 179xxxx e sui servizi non richiesti collegati.

Parte istante ha lamentato la difformità della fatturazione sull'utenza fissa, qualificandola come attivazione di servizi aggiuntivi non richiesti da parte di Wind Tre, laddove quest'ultimo ha dedotto la correttezza del proprio operato, allegando la documentazione a sostegno della propria posizione come chiarito in premessa.

La doglianza dell'istante, di cui ai punti *sub i)* e *sub ii)*, non è meritevole di accoglimento.

L'istante non ha dimostrato di aver tempestivamente reclamato gli addebiti ultronei al piano tariffario originario concordato, premurandosi, in base ad un criterio di diligenza media, di controllare la propria contabilità sull'utenza n. 0565 179xxxx su cui aveva consapevolmente stipulato il contratto. Non ha, inoltre, indicato con precisione le somme addebitate eccedenti al canone mensile, limitandosi a contestare che "*venivano addebitati sul proprio conto corrente piccoli importi di circa 3,00 - 6,00 Euro*".

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.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare quanto meno una copia del contratto da lui sottoscritto recante i termini dell'offerta applicata con la specifica indicazione

dell'utenza alla quale tale offerta si riferiva nonché le eventuali resoconti contabili riportanti gli addebiti contestati, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la corretta applicazione del profilo tariffario secondo quanto previsto dal contratto e la conseguente regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate con riferimento alle specifiche condizioni contrattuali da applicare nell'ambito del contratto asseritamente sottoscritto, l'istanza risulta, sul punto, 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 doglianza della parte istante non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha ribadito in replica che "*l'Operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 13.05.2024 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna*".

Di contro l'operatore ha dedotto che, "*[i]n riferimento alla presunta mancata risposta alla PEC del 13/05/2024 si ribadisce quanto già riportato nella Memoria Difensiva depositata, ossia che alla suddetta PEC veniva fornito idoneo riscontro di reclamo privo della delega/procura dell'istante, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto.*"

La doglianza dell'istante non può essere accolta, atteso che risulta provato il tempestivo riscontro dell'operatore, in data 14 maggio 2024, con la richiesta di procura (corredata del documento d'identità dell'istante), documentazione, questa, necessaria ai fini dell'espletamento di quanto richiesto ossia, nel caso di specie, il chiarimento su un contratto intestato all'istante. Dagli atti non emerge l'integrazione della documentazione richiesta.

Ne consegue che la domanda *sub iii)* d'indennizzo non può essere accolta.

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 di 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, 5 febbraio 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.)