

DELIBERA N. 86/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE S.P.A. (VERY MOBILE)

(GU14/757558/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 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 della società XXX, del 07/06/2025 acquisita con protocollo n. 0141614 del 07/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto di telefonia fissa e mobile *business* di cui all'utenza n. 050 79xxxx con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile di seguito, per brevità, Wind Tre), lamenta la difformità delle condizioni applicate rispetto a quanto concordato, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- *“a fine 2023 (...) migrava a Wind la linea 050 79xxxx al costo di 70 euro mensili ma dopo la prima fattura di euro 362,60 (indebitamente pagata) scopriva che le erano state attivate anche diverse linee mobili e fisse, oltre a prodotti e servizi non richiesti, pertanto si vedeva costretta a migrare nuovamente la linea fissa storica ad altro operatore”.*

In data 6 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom della Regione Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando rimborsi/indennizzi in euro 900.00:

- i) lo “storno insoluto”;
- ii) il “rimborso indebito pagato”;

iii) l'“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”

iv) l'indennizzo “per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

In data 26 luglio 2025, 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 la quale ha precisato, innanzitutto, che l'istante ha contestato “*molto genericamente l'attivazione di diverse linee mobili e fisse, oltre a prodotti e servizi non richiesti, una mancata risposta al reclamo*”.

Sulle “*numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni*”, l'operatore ha evidenziato che a “*nome della società istante XXX risultavano le seguenti sottoscrizioni contrattuali*”:

- “*In data 29/01/2024 Proposta di Contratto n. 161607419xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione di una nuova SIM (n. 329294xxxx) con piano tariffario “Super Unlimited” associato all'acquisto con la formula della vendita a rate del terminale “ZTE Blade A53 32GB – Lake Blue” e l'attivazione di un prodotto fisso dati e VoIP in accesso FTTC (n. VIJLA.w5066xxxx) con Number Portability dell'utenza n. 05079xxxx più l'opzione tariffaria “Office Smart” su n. 2 nuove linee come interni premium (n. 050538xxxx e n. 050520xxxx)*”;
- “*In data 13/02/2024 Proposta di Contratto (All. 2) in ampliamento a quella del 29/01/2024 per richiedere l'attivazione di un nuovo apparato IP-PHONE in acquisto*”;
- “*In data 23/02/2024 Proposta di Contratto (All. 3) in ampliamento delle precedenti per l'attivazione di n. 1 switch 8 porte in acquisto*”.
- “*In data 17/04/2024 Proposta di Contratto n. 162265165xxxx (All. 4) per richiedere l'attivazione di n. 3 SIM (n. 320249xxxx – n. 328149xxxx – n. 320660xxxx) con piano tariffario “Super Smart 100”, associati all'acquisto con la formula della vendita a rate di n. 3 terminali. In pari data veniva sottoscritta altresì una richiesta (All. 5) di cambio profilo sull'interno del centralino*”.
- “*Per tutte quante le sottoscrizioni contrattuali sopra riportate, così come dimostrato anche dallo scambio corrispondenza (All. 6) tra la società istante e il Business Partner WindTre, risalivano sui sistemi del gestore gli ordini di attivazione dei suddetti contratti che si completavano correttamente e nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto, tante per le componenti fisse e dati, tanto quanto per le componenti mobili, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)*”

“*In rito*” l'operatore ha “*eccepi[to] l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. La parte istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato*”. Al riguardo ha osservato quanto segue:

- *“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”. A supporto della propria posizione Wind Tre ha “richiama[to] la Delibera n. 128/2022/CRL/UD (...) Co.re.com. Lazio [e] la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 (...)”*
- *“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, quindi, “[p]er tutto quanto sopra, (...) domanda[to] il rigetto della richiesta”.

“Nel merito” innanzitutto “Wind Tre [ha] specifica[to] 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 (...)”. Inoltre “Wind Tre [ha] conferma[to] di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale”.

La società Wind Tre ha ritenuto opportuno rilevare che sulla “contestazione mossa dalla società istante: “a fine 2023 l'istante migrava a Wind la linea 050 79xxxx al costo di 70 euro mensili ma dopo la prima fattura di euro 362,60 (indebitamente pagata) scopriva che le erano state attivate anche diverse linee mobili e fisse, oltre a prodotti e servizi non richiesti, pertanto si vedeva costretta a migrare nuovamente la linea fissa storica ad altro operatore”, (...) alla luce di quanto sopra meglio rappresentato e sottoscritto dalla società istante, appare del tutto evidente come le attivazioni delle linee oggetto di doglianza risultavano conformi con quanto richiesto, sottoscritto e accettato dalla società XXX”.

Al riguardo ha precisato quanto segue:

- *“La richiesta di attivazione delle linee intestate alla società istante ed i relativi moduli, venivano sottoposti a 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 le linee sui propri sistemi così come richiesto”.

- *“nei moduli ricevuti da Wind Tre [erano] presenti i dati identificativi della società istante, nonché la copia del documento di identità del referente legale della società e l’autorizzazione per l’addebito su conto corrente delle disposizioni”.*
- *“Sin da tali breve premesse era del tutto evidente come la società Wind Tre avesse adottato un comportamento prudente nel verificare la correttezza e l’autenticità delle richieste di attivazione delle offerte commerciali pervenute a nome della controparte - ovviamente nel limite del possibile! - e solo dopo le opportune verifiche, avesse cercato di essere efficiente nell’attivazione delle stesse. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere le avverse domande, con riferimento alla richiesta di rimborsi/ indennizzi”.*
- *“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; si osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all’autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell’Autorità e dovranno essere rimesse all’esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014)”.*
- *L’operatore ha “eccepi[to] pertanto l’inammissibilità/improcedibilità delle eventuali richieste “storno insoluto, rimborso indebito pagato, indennizzo per attivazione servizi non richiesti”, poiché il disconoscimento, assolutamente non fondato per la presenza di proposte di contratto correttamente firmate dalla società istante, come sopra meglio esplicitato, esula dall’ambito di competenza di codesto Comitato, in quanto il disconoscimento è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio). Difatti, l’orientamento dell’Autorità è che, in presenza di prove fornite dall’operatore (attraverso deposito agli atti di contratti o registrazioni vocali di adesione) della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore, non può accogliere la contestazione dell’istante relativa all’attivazione di un servizio non richiesto (ex multis, Delibere Agcom: Delibera n. 51/10/CIR, Delibera AGCom n. 69/11/CIR, Delibera n. 3/23/CIR)”.*
- *“Wind Tre [ha] chie[sto] il rigetto di qualsivoglia richiesta di storno/rimborso, eccependo piuttosto l’inammissibilità dell’istanza in considerazione dell’incompetenza dell’Autorità in materia di disconoscimento (si veda, ex plurimis, Delibera AGCom n. 51/10/CIR)”.*
- *“pur volendo considerare, in maniera estremizzata, la contestazione oggetto di vertenza ovvero di “Attivazione servizi non richiesti”, si evidenzia che “l’indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi od allo storno degli stessi se non corrisposti dall’istante”, come sancito*

dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT, e sempre che il tutto sia stato regolarmente contestato ed effettivamente provato”.

L’operatore ha, quindi, dedotto che “si deve ritenere che nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame e che nessun indennizzo deve essere corrisposto secondo quanto previsto dalla Delibera 347/18/CONS”.

La società Wind Tre ha ulteriormente esposto che “[i]n data 30/07/2024 perveniva una PEC di reclamo con la quale la società istante contestava i costi addebitati in fattura, dichiarando una difformità rispetto a quanto sottoscritto”.

Al riguardo ha sottolineato che “[d]alle puntuali verifiche effettuate emergeva quanto di seguito:

- in merito alla sim “Super Unlimited” il cliente pagava € 15,99 al mese come presente nel modulo di attivazione;*
- in merito alle sim “Super Smart 100” il cliente pagava € 13,99 al mese come presente nel modulo di attivazione;*
- in merito al contratto fisso da Proposta Contrattuale il cliente doveva pagare € 45,00 più € 17,00 al mese. Gli importi risultavano conformi con quanto presente nella proposta contrattuale ma si specifica che la fatturazione risultava differente in quanto la società istante apportava delle variazioni dopo la sottoscrizione del relativo contratto (in data 13/03/2024 veniva richiesto un nuovo interno e in data 17/04/2024 si richiedeva la modifica da interno premium a multi selection a costo di € 10,00 al mese);*
- il 26//2024 si chiedeva ampliamento contrattuale per n.1 Switch 8 porte”.*

La società Wind Tre ha, quindi, evidenziato come, “[a]lla luce di quanto sin qui emerso, non si rilevava alcuna anomalia di fatturazione rispetto a quanto sottoscritto e, in data 01/08/2024 veniva fornito riscontro scritto (All. 7), come di seguito riportato: (...)”

Inoltre l’operatore ha citato che “[i]n data 03/09/2024 perveniva una PEC da parte dell’avvocato xxx per conto della società istante per rappresentare quanto già contestato con la PEC di reclamo del cliente del 30/07/2024 e veniva richiesto la cessazione di tutte le linee, prodotti e servizi associati al codice cliente n. 61869xxxx in esenzione spese con annullamento di tutte le fatture insolute e rimborso della somma ingiustamente pagata. La richiesta non poteva essere evadibile in quanto risultava priva della procura/delega e della copia documento di identità dell’istante. In data 24/09/2024 veniva fornito puntuale riscontro, come di seguito riportato: (...)”

Inoltre Wind Tre ha richiamato che “[i]n data 25/09/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante un ordine di cessazione della linea n. 05079xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dal print della schermata OLQ di sistema: (...)”.

“Wind Tre [ha] rappresenta altresì che, rispetto alla contestazione mossa dalla società istante, non risultano ulteriori richieste o segnalazioni giunte alla scrivente a

mezzo fax, e-mail, PEC, raccomandata, tale da non essere riscontrate se non con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/749996/2025 del 02/05/2025 (10 mesi dopo la PEC di reclamo della società istante e 8 mesi dopo la PEC del legale del cliente) e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 06/06/2025. Contravvenendo a quanto disposto dagli artt. 5.4 e 5.5 delle Condizioni Generali di Contratto derubricati rispettivamente “Termine e modalità di pagamento” e “Mancato pagamento delle fatture”, in data 17/01/2025 a seguito della non regolarità della posizione amministrativa, i contratti afferenti al codice cliente n. 61869xxxx cessavano sui sistemi Wind Tre tranne che il prodotto Switch 8 porte e il Telefono VoIP Alcatel SP2503G v2 che, allo stato attuale risultano ancora attivi, per cui, la fatturazione proseguirà fino a conclusione del piano di rateizzazione. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione/addebiti subiti, tenuto conto che è stata la stessa società istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste”.

La società Wind Tre ha “specificato”, infatti, che la XXX nel momento in cui ha accettato le proposte di contratto Wind Tre per l’attivazione delle linee de quibus, 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”.

Infine, declinando ogni responsabilità, ha ritenuto opportuno concludere che “[a]lla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l’infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dalla parte istante che connoterebbero 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”.

Sulla “Situazione amministrativa” Wind Tre ha evidenziato che la “società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 2.186,20 dato dalle fatture di seguito elencate (All. 8 - 9 - 10 - 11 - 12) e di cui si richiede il pagamento: (...)”.

In ultimo la società Wind Tre ha concluso ha insistito nel dichiarare l’inammissibilità dell’istanza per le eccezioni di cui in premessa e nel rigetto di “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 per il tramite del legale, ha dedotto che, “da un esame sommario di tutti i contratti prodotti da Windtre, è assolutamente evidente la non conformità delle firme della legale rappresentante della società istante (sig.ra xxx), essendo le stesse completamente diverse nei contratti del 13.02.2024, 23.02.2024 e 17.04.2024 oltre che prive di timbro della società istante, oltre che difformi dalla firma presente sulla delega per codesta procedura. L’istante disconosce i 3 contratti suddetti, prevedenti l’attivazione di servizi mai richiesti e pertanto chiede l’annullamento degli stessi, lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse per i servizi attivati con i suddetti contratti disconosciuti e il riconoscimento dell’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 13.02.2024 alla loro disattivazione definitiva”.

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 via preliminare, si rileva che dagli scritti difensivi dell'operatore emerge la presenza di una pluralità di numerazioni, la maggior parte delle quali non risulta indicata né nell'istanza di definizione della controversia, né nella correlata istanza di conciliazione.

A tal proposito, si osserva che l'istante non ha menzionato il codice cliente nei formulari UG e GU14, limitandosi a specificare unicamente la numerazione fissa n. 050 79xxxx e a precisare la tipologia del contratto (*"fisso + mobile"*).

Nella descrizione dei fatti, l'istante fa riferimento ad una proposta contrattuale sottoscritta al momento della portabilità da altro gestore della numerazione 050 79xxxx avvenuta il 30 gennaio 2024, lamentando sostanzialmente una difformità della fatturazione rispetto alle condizioni pattuite con l'operatore. Sul punto il gestore ha depositato in atti una proposta contrattuale (datata 22 gennaio 2024 e sottoscritta il 29 gennaio 2024) relativa alle seguenti numerazioni: oltre al numero principale (n. 050 79xxxx), *"n. 2 nuove linee come interni premium (n. 050538xxxx e n. 050520xxxx)"* e *"una nuova SIM (n. 329294xxxx)"*.

Ai fini, quindi, della delimitazione delle utenze oggetto del procedimento, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa, in base a quanto rappresentato dall'istante e controdedotto dall'operatore, si ritiene di poter considerare come numerazioni interessate dalla presente disanima quelle afferenti alla proposta contrattuale sottoscritta il 29 gennaio 2024, sopra esplicitate.

Viceversa, l'odierno procedimento non potrà estendersi agli ulteriori contratti allegati dall'operatore alla propria memoria difensiva (datati 13 febbraio 2024, 23 febbraio 2024 e 17 aprile 2024), né alle relative utenze collegate. Giova precisare che tali documenti non risultano essere stati richiamati dall'istante nel corso del contraddittorio antecedentemente alla propria nota di replica e che neppure il riscontro fornito dall'operatore in data 1° agosto 2024, a seguito della segnalazione del 30 luglio 2024 relativa alla difformità della fatturazione, reca alcun precipuo riferimento ai tre contratti menzionati in memoria.

L'istante ha, quindi, manifestato, per la prima volta, nelle proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore, di *"disconosce[re] i 3 contratti suddetti, prevedenti l'attivazione di servizi mai richiesti"*. Conseguentemente, parte istante, alla luce dei fatti introdotti, ha riformulato le sue richieste specificandole nel modo seguente: *"l'annullamento degli stessi [contratti], lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse per i servizi attivati con i suddetti contratti disconosciuti e il riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 13.02.2024 alla loro disattivazione definitiva"*.

Pertanto così come formulate, le richieste dell'istante si configurano quale *ius novorum* rispetto alla precedente istanza conciliativa, fondata essenzialmente sulla proposta contrattuale concordata con Wind Tre in occasione della portabilità dell'utenza n. 050 79xxxx e sulla cui base, secondo la prospettazione dell'utente, sarebbero stati attivati indebitamente servizi ulteriori e più onerosi rispetto a quelli pattuiti.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Va da sé che per quanto non oggetto di trattazione potrà essere proposta nuova istanza di conciliazione, debitamente circostanziata quanto a *petitum* e *causa petendi*.

Ne consegue che, alla luce di quanto sopra esposto, le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)*, dovranno essere riferite esclusivamente alle utenze afferenti alla proposta contrattuale sopra citata del 22 gennaio 2024 ossia:

- utenze fisse: n. 050 79xxxx, n. 050538xxxx e n. 050520xxxx.
- utenza mobile: n. 329 294xxxx.

Sulla difformità della fatturazione.

Preliminarmente deve evidenziarsi che l'istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione contenente costi molto superiori alla quota onnicomprensiva pattuita mensile per un totale onnicomprensivo di euro 70,00.

Di contro, l'operatore ha allegato una proposta commerciale sottoscritta il 29 gennaio 2024, e ha giustificato i maggiori costi in relazione alle integrazioni contrattuali cui aveva aderito l'istante.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini che seguono.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i

processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, 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 buona fede 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.

Nel caso di specie, parte istante ha contestato la fatturazione di importi eccedenti la somma pattuita fin dall'attivazione del contratto, rappresentando di aver concordato una spesa complessiva mensile di euro 70,00. L'istante ha, altresì, lamentato che, stante l'addebito dei costi giudicati indebiti, ha deciso di passare ad altro operatore per la fornitura dei servizi di telefonia (la portabilità in uscita dell'utenza n. 050 79xxxx risulta eseguita il 25 settembre 2024).

Tuttavia l'istante non ha allegato documentazione attestante tale accordo *inter partes* con la quantificazione dell'importo asseritamente pattuito. D'altra parte, deve evidenziarsi che l'istante non ha disconosciuto la proposta contrattuale depositata dall'operatore. Tale *“Proposta di Contratto n. 161607419xxxx”* risulta sottoscritta il 29 gennaio 2024 e riporta dettagliatamente le *“Condizioni generali contratto pdc unica fisso, mobile e internet”*.

Con riguardo alle numerazioni interessate, dal fascicolo istruttorio, è emerso che il contratto *de quo* era stato attivato sul numero richiesto in portabilità (n. 050 79xxxx) e su n. 2 utenze fisse di nuova attivazione (n. 050538xxxx e n. 050520xxxx), oltreché su *“una nuova SIM (n. 329294xxxx)”*.

Per la parte economica, la proposta commerciale prevedeva un totale complessivo per ad euro 78,99 (IVA esclusa), così suddiviso:

Parte fissa:

- Office Plus FTTC Vula 100, per un importo mensile complessivo pari ad euro 45,00;
- Servizio Office Smart abbinato per un importo mensile complessivo pari ad euro 17,00;

Parte mobile:

- Canone *“Super Unlimited”* pari ad euro 15,99, oltre l'opzione *“Secure Web Mobile”* pari ad euro 1,00, per un totale di euro 16,99.

Sul punto si richiama che, a fronte della contestazione dell'istante inerente alla fatturazione emessa fin dall'attivazione del contratto, incombe sul gestore telefonico, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti.

Orbene la società Wind Tre non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati in conformità delle condizioni economiche accettate dall'utente il 29 gennaio 2024. Infatti, pur avendo affermato che i costi più onerosi dipendevano da ulteriori nuove attivazioni, l'operatore, tuttavia, non ha provato la conformità della fatturazione al piano tariffario concordato *ab origine* sulle quattro utenze sopra richiamate per una spesa omnicomprensiva pari ad euro 78,99 (IVA esclusa). Al riguardo deve evidenziarsi che la prima fattura allegata dall'operatore alla presente procedura è la fattura n. 2024F00135xxxx del 21 settembre 2024 (Periodo di fatturazione 1° luglio – 31 agosto 2024).

Dalla documentazione, inoltre, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura, omettendo di fornire un riscontro dettagliato alla segnalazione del 30 luglio 2024. Al riguardo si precisa che non può essere sufficiente la dichiarazione di aver effettuato le debite verifiche sulla conformità degli addebiti, senza indicare il *quantum* dei costi previsti rispetto alle condizioni contrattuali di riferimento.

Pertanto, con riferimento alle domande *sub i)* e *ii)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Wind Tre dal sorgere del rapporto contrattuale fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati eccedenti dalla somma di euro 78,99 (IVA esclusa) secondo la "*Proposta di Contratto n. 161607419xxxx*" del 29 gennaio 2024, riferita alle utenze fisse n. 050 79xxxx, n. 050538xxxx, n. 050520xxxx e all'utenza mobile n. 329 294xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Con riferimento alla domanda *sub iii)* per la parte relativa all'errata fatturazione, che è l'oggetto della presente disamina, è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla mancata/incompleta risposta al reclamo

L'istante ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente.

La doglianza riferita alla domanda *sub iv)* d'indennizzo, sotto il profilo dell'incompletezza della risposta al reclamo, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare si richiama 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, la società Wind Tre ha dedotto che “[i]n data 30/07/2024 perveniva una PEC di reclamo con la quale la società istante contestava i costi addebitati in fattura, dichiarando una difformità rispetto a quanto sottoscritto”.

La predetta società ha confermato il ricevimento di un secondo reclamo, in data 3 settembre 2024, trasmesso per il tramite dell’avvocato. Lo stesso operatore precisa che tale sollecito era volto a “rappresentare quanto già contestato con la PEC di reclamo del cliente del 30/07/2024” e, dunque, aveva lo stesso contenuto del precedente, se si eccettua la richiesta di recesso ivi contenuta.

A prescindere dalla “non evadibilità” del reclamo inviato dall’avvocato, in quanto carente della necessaria documentazione, la risposta inviata per PEC del 1° agosto 2024 al reclamo del 30 luglio 2024, trasmesso dallo stesso utente, è da intendersi come un riscontro “cumulativo” valevole anche per i successivi solleciti inerenti alla stessa problematica, secondo quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Dunque occorre prendere in esame il riscontro del 1° agosto 2024 alla segnalazione del 30 luglio 2024, inerente alle contestazioni oggetto della presente disamina (difformità dei costi in fattura rispetto a quanto sottoscritto). La comunicazione dell’operatore testualmente riporta quanto segue:

“Gentile Cliente, desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione identificata con numero 165687xxxx del 30/7/2024, abbiamo dato seguito a tutte le verifiche previste analizzando la documentazione contrattuale, le offerte attive sui nostri sistemi, il traffico sviluppato e i relativi costi applicati. L’esito dei suddetti controlli effettuati esclude la presenza di anomalie e/o irregolarità, confermando la correttezza di quanto fatturato. Alla luce di tali verifiche, non è pertanto possibile accogliere la sua richiesta. Le ricordiamo che per ogni ulteriore chiarimento può contattare il nostro Servizio Clienti al numero 1928”.

L’operatore, nel respingere la contestazione dell’istante, dichiara di aver effettuato le opportune verifiche, ma non fornisce alcun riferimento concreto alla situazione oggetto di reclamo, limitandosi a confermare la presunta correttezza della fatturazione emessa.

Infatti, sebbene l’operatore affermi di aver analizzato la “documentazione contrattuale, le offerte attive sui (...) sistemi, il traffico sviluppato e i relativi costi applicati”, tale comunicazione non circostanzia in alcun modo gli elementi esaminati, omettendo, ad esempio, di indicare i dettagli relativi ai contratti sottoscritti e ai corrispettivi mensili previsti, nonché alle utenze interessate dall’esame dei tabulati.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In particolare, sul punto, si evidenzia che, 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, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

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 13 settembre 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 30 luglio 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 6 giugno 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento, per la mancata/incompleta risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, di un indennizzo pari a 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima.

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 dalla società XXX, in data 02/05/2025 acquisita con protocollo n. 0141614 del 07/06/2025, 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 alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati eccedenti dalla somma di euro 78,99 (IVA esclusa) secondo la *“Proposta di Contratto n. 161607419xxxx”* del 29 gennaio 2024, riferita alle utenze fisse n. 050 79xxxx, n. 050538xxxx, n. 050520xxxx e all'utenza mobile n. 329 294xxxx. 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, pari a euro 300,00 (trecento/00), 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, 29 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.)