

DELIBERA N. 105/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX vs Wind Tre (Very Mobile)

(GU14/762629/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 dicembre 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 03/07/2025 acquisita con protocollo n. 0167124 del 03/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, in qualità di titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e internet di cui n. 055 836xxxx ha contestato all’operatore Wind Tre (Very Mobile di seguito, per brevità, Wind Tre) l’interruzione del servizio fonia sull’utenza fissa n. 055 836xxxx.

Nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante, tramite il proprio rappresentante, ha dichiarato che:

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- In data 15 marzo 2025 effettuava “Segnalazione del guasto al servizio clienti 159”; veniva “assegnato numero pratica 172383xxxx”.
- In data 21 marzo 2025 “telefona[va] al 159 per sollecitare l’intervento”.
- In data 27 marzo 2025 “telefona[va] al 159 per sollecitare l’intervento”; “parla[va] con operatore”.
- In data 27 marzo 2025 “invia[va] PEC a servizioclienti159@pec.windtre.it”.
- In data 28 marzo 2025 “invia[va] nuova PEC in quanto [alla precedente] ricevuta risposta generica generata automaticamente”.
- In data 3 aprile 2025 “telefona[va] al 159 per sollecitare l’intervento”; “parla[va] con operatore”.
- In data 14 aprile 2025 “telefona[va] al 159 per sollecitare l’intervento”; “parla[va] con operatore”.

- In data 5 maggio 2025 effettuava nuovo “sollecito al 159”.
- In data 6 maggio 2025 rivolgeva ancora un “sollecito al 159”
- Chiedeva il ripristino del servizio con “solleciti successivi”.
- Stante il persistere del disservizio, in data 7 maggio 2025, nell’ambito della procedura di conciliazione, l’utente presentava l’istanza GU5/751099/2025, con cui chiedeva il ripristino del servizio, segnalando l’ “[i]mpossibilità utilizzo numerazione: 055 836xxxx”, segnalato a partire dal 15 marzo 2025”. Nel formulario GU5 riportava le numerose segnalazioni effettuate.
- L’operatore informava, con note del 12 e del 16 maggio 2025, che: *“In ordine al procedimento notificato, si comunica che la segnalazione tecnica risulta in carico a FIBERCOP per la relativa lavorazione; si precisa altresì che ha attualmente comunicato una possibile data di prevista risoluzione al giorno 19.05.2025. Si rappresenta che i tempi di risoluzione del guasto sono dettati da FIBERCOP a cui, in qualità di proprietaria dell’infrastruttura di rete, è rimesso il via esclusiva l’intervento tecnico. Si richiede, vista la gestione tecnica da parte del gestore Wholesale, anche in base al Regolamento di procedura (Art. 5 comma 7) se è possibile estendere il presente procedimento anche a Fibercop, solo ai fini istruttori. Si rappresenta anche in questa sede che, qualora il cliente non volesse attendere i tempi di risoluzione del guasto dettati dall’OLO Wholesale potrà optare per la migrazione della linea, sin da ora garantita in esenzione spese, fornendo il codice di migrazione. Sarà comunque cura di WindTre continuare costantemente a monitorare la gestione in corso fornendo i dovuti aggiornamenti”*.
- Nella data prevista per la risoluzione (19 maggio 2025) il guasto non veniva riparato e persisteva il malfunzionamento totale del servizio voce; veniva emesso, in pari data, provvedimento temporaneo finalizzato alla riattivazione del servizio.
- Nell’ambito della procedura, ad esito del provvedimento *de quo*, l’operatore comunicava in data 21 maggio 2025 che: *“la segnalazione tecnica risulta in carico a FIBERCOP per la relativa lavorazione; si precisa altresì che ha attualmente slittato la possibile data di prevista risoluzione al giorno 02.06.2025. Si rappresenta che i tempi di risoluzione del guasto sono dettati da FIBERCOP a cui, in qualità di proprietaria dell’infrastruttura di rete, è rimesso il via esclusiva l’intervento tecnico. Causale -> Attività complessa su guasto cavo in trincea. Si richiede, vista la gestione tecnica da parte del gestore Wholesale, anche in base al Regolamento di procedura (Art. 5 comma 7) se è possibile estendere il presente procedimento anche a Fibercop, solo ai fini istruttori. Si rappresenta anche in questa sede che, qualora il cliente non volesse attendere i tempi di risoluzione del guasto dettati dall’OLO Wholesale potrà optare per la migrazione della linea, sin da ora garantita in esenzione spese, fornendo il codice di migrazione. Sarà comunque cura di WindTre continuare costantemente a monitorare la gestione in corso fornendo i dovuti aggiornamenti”*.
- Veniva depositata dall’operatore una nota, non corredata di allegati, in data 23 maggio 2025, con la quale *“comunicava che la segnalazione tecnica risulta*

ancora in carico a FIBERCOP per la relativa lavorazione; si precisa altresì che ha attualmente confermato la possibile data di prevista risoluzione al giorno 02.06.2025. Si rappresenta che i tempi di risoluzione del guasto sono dettati da FIBERCOP a cui, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura di rete, è rimesso il via esclusiva l'intervento tecnico. Causale -> Attività complessa su guasto cavo in trincea. Si rappresenta anche in questa sede che, qualora il cliente non volesse attendere i tempi di risoluzione del guasto dettati dall'OLO Wholesale potrà optare per la migrazione della linea, sin da ora garantita in esenzione spese, fornendo il codice di migrazione. Seguiranno puntuali aggiornamenti.

- *In data 23 maggio 2025, veniva depositata dall'operatore una nota del 29 maggio 2025, non corredata di allegati, con la quale l'operatore, "a seguito delle verifiche condotte, (...) conferma[va] che, trattandosi di una lavorazione complessa la data prevista di risoluzione del disservizio è fissata al momento per il giorno 02.06.2025, salvo ulteriori rimodulazioni. La casuale-stato dell'intervento tecnico è -> Attività complessa su guasto cavo in trincea. Si rappresenta che la segnalazione di guasto risulta in carico a FiberCop per la relativa lavorazione; si precisa altresì che i tempi di risoluzione del guasto dettati da FiberCop a cui, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura di rete, è rimesso il via esclusiva l'intervento tecnico. Corre l'obbligo di rappresentare, vista la situazione ed il prorogare della risoluzione da parte del gestore Wholesale, che in base al Regolamento di procedura (Art. 5 comma 7) è possibile estendere il presente procedimento anche al gestore FiberCop, ai soli fini istruttori, pertanto, WindTre ne richiede l'estensione. Ciò premesso, la scrivente oltre a sollecitare la lavorazione in carico a FiberCop, che tuttavia potrebbe essere dalla stessa differiti, conferma che laddove la cliente non volesse attendere la chiusura del guasto che si ribadisce non è di competenza di WindTre potrà valutare di migrare verso altro Operatore e /o disattivare il contratto in esenzione spese. Sarà cura della scrivente monitorare costantemente la situazione e fornire puntuali aggiornamenti".*
- *In data 5 giugno 2025, trascorsa senza esito la data prevista per la riparazione del guasto, l'utente depositava una nota con la quale comunicava quanto segue : "ad oggi persiste il problema provveduto in data 4 giugno a sollecitare il guasto tramite numero assistenza chiedo nuovamente un intervento urgente, RISOLUTIVO, per una persona anziana che vive sola a questo punto, in caso di problemi di salute o altro, verrete ritenuti responsabili civilmente e penalmente di quanto possa verificarsi". In pari data, l'operatore confermava "che la segnalazione tecnica risulta ancora in lavorazione. Sarà comunque nostra cura continuare a monitorare la gestione in corso fornendo i dovuti aggiornamenti".*
- *Con nota del 6 giugno 2025, l'operatore comunicava l'avvenuta risoluzione del guasto, evidenziando che, "in riferimento a quanto comunicato con le precedenti note e a seguito delle verifiche tecniche condotte dall'ente preposto, si conferma la chiusura del caso, da IAP log presente e stabile. Si è provveduto a contattare la cliente sul n. (...), la quale ha confermato il corretto funzionamento del servizio".*

- Veniva verificata la riattivazione del 6 giugno 2025 con nota di avvenuta ottemperanza del Corecom Toscana depositata il 18 giugno 2025

In data 27 giugno 2025 la parte istante ha esperito nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 2.000.0, ha chiesto:

- i) l' "indennizzo giornaliero euro 20";
- ii) il "rimborso delle fatture emesse nel periodo e già pagate per un totale di 130 euro";
- iii) la "mancata o ritardata risposta ai reclami".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in atti in data 17 settembre 2025, ha preliminarmente ha "eccepi[to] l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 1/2025 del Corecom Lombardia, Delibera n. 12/2025 del Corecom Puglia, Delibera n. 4/2025 del Corecom Toscana)".

L'operatore ha precisato, inoltre, che "[a] nulla vale (...) la segnalazione dei diversi contatti telefonici al servizio clienti dell'operatore se non viene prodotto il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore. A tal riguardo [ha] riporta[to] la Determina Fascicolo n. GUI4/71**23/2024 e la Determina Fascicolo n. GUI4/71**85/2024 del Corecom Campania (...). E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR (...). Wind Tre, pertanto, [ha] insist[ito] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate".

L'operatore ha proseguito osservando che la "quantificazione di indennizzi/rimborsi in 2.000,00€ avanzata dalla parte istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 358/22/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

"Nel merito" la società Wind Tre ha proceduto con una "Ricostruzione della vicenda contrattuale" osservando quanto segue:

- "In data 31/01/2015 la signora XXX sottoscriveva la proposta di contratto n. 113288500xxxx per l'attivazione sui sistemi di Wind Tre dell'utenza n. 055836xxxx, con piano tariffario All Inclusive Unlimited, in accesso ULL, che

veniva regolarmente completata in data 12/02/2015 come si evince dall'allegato print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 1 - All. 2)".

- “In relazione ai contatti telefonici elencati dalla signora XXX nel formulario della presente istanza di Definizione che evidenziavano ipotetiche chiamate al servizio clienti di Wind Tre, occorre rappresentare che a nulla vale la dichiarazione dell'utente se non viene prodotto il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata. A tal riguardo preme richiamare la Delibera di rigetto n. 21/2025 del Corecom Puglia (...).”*
- “In data 27/03/2025 perveniva una PEC con la quale la signora XXX segnalava un possibile disservizio sull'utenza n. 055836xxxx. Veniva pertanto aperta una segnalazione tecnica per verificare quanto lamentato dalla parte istante, come evidenziato nel seguente print di CRM: (...).”*
- “In data 28/03/2025, l'ente preposto di Wind Tre, in risposta alla precedente segnalazione, nelle tempistiche previste dall'art. 2.3 della propria Carta dei Servizi, inviava una PEC nella quale comunicava alla signora XXX che la segnalazione tecnica era in gestione (All. 3): (...).”*
- “Si rappresenta che in seguito ai controlli effettuati, risultava che l'anomalia segnalata, riguardava un guasto cavi, pertanto, era necessario l'intervento “on Field” del gestore Wholesale TIM/Fibercop, unico legittimato ad intervenire nella tratta con la causale “Attività complessa su guasto cavo in trincea”. Inoltre, la scrivente, in ottica di caring, in data 28/04/2025, proponeva alla signora XXX un incremento gratuito dei GIGA ed il trasferimento di chiamata, per far fronte a quanto dalla stessa segnalato, che venivano però rifiutati dall'istante: (...).”*
- “Solo in data 07/05/2025 la signora XXX avviava il procedimento d'urgenza n. GU5/751099/2025, nelle cui more, l'operatore Wind Tre richiedeva più volte l'estensione all'operatore Wholesale TIM/FiberCop, anche ai fini istruttori, vista la gestione tecnica in corso da parte dello stesso: (...).”*
- “Si rappresenta che nelle more del predetto procedimento d'urgenza Wind Tre non solo aggiornava la signora XXX della gestione tecnica in corso, ma la informava sul fatto che avrebbe potuto, qualora non avesse voluto attendere i tempi di risoluzione del guasto dettati dall'OLO Wholesale, optare per la migrazione della linea, in esenzione spese, fornendo il codice di migrazione: (...).”*
- “Si rappresenta che la segnalazione tecnica veniva chiusa dall'operatore Wholesale TIM/Fibercop in data 05/06/2025, come di seguito evidenziato e come confermato dalla stessa signora XXX: (...).”*
- “A propria ulteriore difesa, la convenuta allega alla presente memoria il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava comunque funzionante per l'arco temporale oggetto di contenzioso (All. 4).”*

- *“nel momento in cui l’istante ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione della linea fissa, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. A tal riguardo, se è vero che in materia della risoluzione guasti, le Condizioni Generali di Contratto all’art.7 c. 3 Servizio Clienti – Segnalazione Guasti, indicano che l’operatore si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, all’art. 19 c. 1 Responsabilità di WIND, indicano che Wind Tre non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell’erogazione dei Servizi causati da forza maggiore o interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch’essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. (All. 5)”*.
- *“Il concetto di forza maggiore è individuato per sommi capi dall’art. 1467 c.c. (rubricato “contratto con prestazioni corrispettive”), il quale riconosce al debitore la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto nel momento in cui la prestazione da lui dovuta sia diventata eccessivamente onerosa per fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d’azione. Nella prassi internazionale, avvenimenti “straordinari ed imprevedibili” sono definiti come cause di forza maggiore, e cioè tutti quegli eventi di natura d’eccezione imprevedibile. Del resto, la natura degli impedimenti riscontrati, non imputabili alla convenuta, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall’art. 6 dell’Allegato A alla delibera 347/18/CONS”*.
- *“Per similitudine si richiama la Delibera n. 16/24, nella quale il Corecom Sicilia disponeva il rigetto delle richieste avanzate da parte istante, motivando così la decisione: (...)”*.
- *“Anche secondo consolidato orientamento giurisprudenziale in materia, è inesistente la responsabilità del gestore nella sospensione del servizio telefonico per causa di forza maggiore. In particolare, il Giudice ha stabilito che, per la predetta motivazione (causa forza maggiore), non può trovare accoglimento la domanda attorea di risarcimento in quanto i disservizi lamentati non possono essere addebitati a manchevolezze o omissioni da parte dell’operatore, bensì, causate invece da eventi estranei al comportamento della società. Né può trovare accoglimento la domanda di indennizzo che è appunto applicabile esclusivamente nei casi di motivi imputabili all’operatore. A tal proposito si richiama la Delibera n. 49/23 del Corecom Molise”*.
- *“È orientamento dell’Autorità, infatti, rigettare le richieste di indennizzi per malfunzionamenti dovuti a causa di forza maggiore, allorquando è dimostrato che la risoluzione della problematica segnalata non è imputabile al gestore convenuto, nel caso di specie in quanto non proprietario dell’infrastruttura, bensì ad altro operatore (ex multis, Delibera Agcom n. 4/18/CIR, Delibera Agcom n. 181/20/CIR – Delibera n.79/2016 del Corecom Basilicata)”*
- *“Inoltre, e bene rappresentare che la fattispecie della causa di forza maggiore è stata oggetto di diverse pronunce dell’Autorità, attraverso le quali, da un lato, è*

stato chiarito che ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, è stato sancito il principio per cui l'operatore OLO, pur non potendo intervenire direttamente sul guasto, ha unicamente l'onere di informare adeguatamente l'utente circa le cause del malfunzionamento, cosa che è stata ampiamente fatta dalla convenuta. Medesimo orientamento è riscontrabile nella Delibera n. 62/2025 del Corecom Puglia, nella quale venivano rigettate le richieste di indennizzo per mancata fruizione del servizio, imputando il ritardo della risoluzione del disservizio all'operatore Wholesale”.

- *“Per quanto concerne, infine, la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, la scrivente precisa che la richiesta è infondata poiché la PEC non era un reclamo di natura amministrativa, bensì una mera segnalazione di disservizio tecnico, al quale l'operatore non è tenuto ad una risposta scritta, ma piuttosto ad effettuare le dovute prove tecniche in linea con il cliente o da remoto, indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio lamentato”.*
- *“Si sottolinea, inoltre, l'evidenza che, in ogni caso, alla succitata PEC, l'operatore ha dato riscontro entro i termini previsti dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, per “facta concludentia”, in occasione dell'udienza di Conciliazione tenutasi in data 27/06/2025, nonché nelle memorie del procedimento GU5”.*
- *“Si rileva infine, come ultima e non meno importante precisazione, che Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza, ha cercato di trovare, con la parte istante, un accordo bonario della controversia, ma lo stesso non è andato a buon fine. Difatti, l'istante, non condividendo la proposta della scrivente, rifiutando l'accordo, preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l'Autorità adita. Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.*

“In conclusione”, l'operatore ha dedotto che “non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità (...) non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta”.

In ultimo ha insistito nella richiesta “nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio, in data 17 settembre 2025, l'istante ha depositato un nota di replica con la quale, innanzitutto, ha respinto l'affermazione dell'operatore laddove deduce: “A propria ulteriore difesa, la convenuta allega alla presente memoria

il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava comunque funzionante per l'arco temporale oggetto di contenzioso(All. 4)".

Al riguardo ha evidenziato che *"il traffico generato si riferisce ad internet (...) qui si sta parlando di fonia, non dati, della linea fissa sul numero 055 836xxxx"* interrogandosi come potesse *"esserci con un cavo tranciato (...) 'traffico generato'"* e precisando che *"il problema del cavo si è verificato in seguito all'evento alluvionale ed ha coinvolto anche le aziende ed attività in loco"*.

La parte istante ha concluso osservando che *"dalla memoria alla fine non si capisce neanche allora a chi è da imputare il guasto... Wind Olo o Wholesale Fibercop"*.

Sulla mancanza di tracciamento delle segnalazioni, parte istante ha puntualizzato che *"il numero reclamo/pratica viene citato regolarmente 172383xxxx, [e che] ai nuovi reclami non viene fornito per telefono un nuovo codice ogni volta"*.

4. Motivazione della decisione.

In primis, con riferimento all'eccezione dell'operatore Wind Tre in merito alla circostanza che *"la quantificazione di indennizzi/rimborsi in 2.000,00€ avanzata dalla parte istante ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi"*, si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa 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.

Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi in relazione alle fattispecie rientranti nel perimetro della disposizione di cui all' articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla totale interruzione del servizio fonia sull'utenza fissa n. 055 836xxxx e sulla mancata/ritardata risposta ai reclami.

Venendo al merito della controversia, a fronte della richiesta di indennizzo per la totale interruzione del servizio fonia sull'utenza *de qua*, l'operatore ha sostenuto che il disservizio era dipeso da causa di forza maggiore e che, inoltre, il ritardo della riparazione fosse del tutto imputabile alla società *"Wholesale TIM/Fibercop"* in qualità di proprietario dell'infrastruttura di rete. La società Wind Tre ha, altresì, evidenziato la necessità di tracciamento delle segnalazioni telefoniche.

La doglianza *sub i)*, volta ad ottenere l'*"indennizzo giornaliero euro 20"*, può essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell’Autorità, incombe sull’istante che lamenta l’inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l’intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all’operatore, secondo costante orientamento dell’Autorità, l’onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Nel caso di specie, l’istante ha dedotto, in istanza, che, in data 15 marzo 2025, effettuava la prima “[s]egnalazione del guasto al servizio clienti 159”; veniva “assegnato numero pratica 172383xxxx”. Si evidenzia che, dalla documentazione allegata alla memoria in atti, mediante uno *screenshot* riportante la segnalazione di Wind Tre effettuata all’operatore Wholesale, il TT (*Trouble Ticket*) riporta come “Data Creazione” il 15 marzo 2025, con diagnosi del cliente “Linea muta con traff. Telefonico già effettuato”. Parte istante ha fatto riferimento anche a plurimi solleciti telefonici (aventi, per sua stessa dichiarazione, il medesimo numero di tracciamento fornito all’apertura del *ticket*) e ai reclami scritti trasmessi per PEC in data 27 e 28 marzo 2025.

Inoltre l’utente, stante la mancata risoluzione del guasto, ha formulato, in data 7 maggio 2025, istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo nell’ambito della procedura conciliativa. All’esito del procedimento *de quo*, il servizio voce di rete fissa è stato riattivato in data 6 giugno 2025, come da comunicazione dell’operatore, verificata dall’Ufficio del Corecom Toscana.

Attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito del servizio di telefonia fissa (servizio fonia), l’operatore Wind Tre, a seguito della sopracitata segnalazione del 15 marzo 2025, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione della problematica descritta.

Si osserva a tal proposito che i tabulati del traffico allegati da Wind Tre alla propria memoria attestano la fornitura del servizio ADSL, ma non del servizio voce la cui assenza è oggetto, appunto, della doglianza dell’istante.

Quindi, all’esito dell’istruttoria, risulta evidente che l’interruzione del predetto servizio fonia, in ragione di difficoltà tecniche connesse alla riparazione del guasto individuato, ha determinato il disagio della mancata fruizione dello stesso sulla numerazione interessata nel periodo 15 marzo – 6 giugno 2025.

Quanto alla causa del disservizio, l’operatore Wind Tre ha invocato motivi di “forza maggiore”, riportandosi alle proprie Condizioni Generali di Contratto di cui all’art. 19 e alla Carta dei Servizi, che al par. 3.3. “Indennizzi” prevede che, “[i]n tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica,

a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a Wind”.

Sul punto, nella propria memoria difensiva, la società Wind Tre ha evidenziato che, con riferimento alla *“fattispecie della causa di forza maggiore (...), l’operatore OLO, pur non potendo intervenire direttamente sul guasto, ha unicamente l’onere di informare adeguatamente l’utente circa le cause del malfunzionamento”*. L’operatore ha depositato una comunicazione effettuata all’istante in data 28 marzo 2025 con cui genericamente *“conferm[ava] che la [sua] pratica [era] in gestione”, ricordando che “l’identificavo assegnato alla lavorazione, che [era] il N.172383xxxx”*. Dalla documentazione prodotta – al di là della validità probatoria delle schermate estratte dai sistemi aziendali dell’operatore – risultano alcune annotazioni interne datate 28 aprile e 1° maggio 2025. Tali comunicazioni, pur dando conto dell’apertura, con sollecito, del ticket di guasto (relativo a *“linea muta con traffico fonico già effettuato”*) e delle successive attività di lavorazione ed *escalation*, non forniscono alcuna informazione sulla natura tecnica del disservizio, limitandosi a indicare di aver rassicurato il cliente e fornito una prevista risoluzione fissata, dapprima al 9 maggio e poi al 10 maggio 2025, tempistiche che non risultano essere state rispettate.

Con riferimento alla tipologia del guasto, nell’ambito della procedura GU5 (presentata il 7 maggio 2025), la società Wind Tre ha connotato *“l’intervento tecnico [con] Causale -> Attività complessa su guasto cavo in trincea”*. Tuttavia, al fine qualificare l’evento come riconducibile a causa di forza maggiore, l’operatore avrebbe dovuto produrre idonea documentazione probatoria, quale, ad esempio, verbali di sopralluogo tecnico attestanti la natura imprevedibile e inevitabile del danneggiamento e/o idonee certificazioni a supporto della propria posizione.

Inoltre, nell’ambito della sopracitata procedura di adozione del provvedimento temporaneo e nei propri scritti difensivi depositati nel contesto della presente procedura, la società Wind Tre ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall’istante dipendeva esclusivamente da un intervento risolutivo della società FiberCop S.p.A. (*“Wholesale TIM/FiberCop”*) operatore proprietario dell’infrastruttura, eccedendo l’assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipesi da fatti estranei alla propria volontà.

L’operatore, con note del 12 e del 16 maggio 2025 (relative alla sopracitata procedura GU5/751099/2025), dichiarava che *“la segnalazione tecnica risulta[va] in carico a FIBERCOP per la relativa lavorazione; (...) precisa[va] altresì che ha attualmente comunicato una possibile data di prevista risoluzione al giorno 19.05.2025”*. Alla data indicata per la risoluzione (19 maggio 2025) il guasto non risultava riparato e permaneva il malfunzionamento totale del servizio voce; nella medesima data veniva pertanto emesso un provvedimento temporaneo da parte del Corecom Toscana volto alla riattivazione del servizio, avvenuta il 6 giugno 2025, a fronte della prima segnalazione risalente al 15 marzo 2025.

Successivamente, nella memoria difensiva allegata al presente procedimento di definizione, la società Wind Tre ha confermato e *“rappresenta[to] che, in seguito ai controlli effettuati, risultava che l’anomalia segnalata, riguardava un guasto cavi, pertanto, era necessario l’intervento “on Field” del gestore Wholesale TIM/FiberCop,*

unico legittimato ad intervenire nella tratta con la causale “Attività complessa su guasto cavo in trincea”. In tale contesto, depositava lo *screenshot* della segnalazione sopracitata effettuata presso l’operatore *Wholesale* (TT - Trouble Ticket - riportante come “Data Creazione” il 15 marzo 2025).

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l’operatore che eroga il servizio e l’utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società Wind Tre nei confronti del cliente, stante l’obbligo che incombe sull’operatore, titolare del rapporto contrattuale con l’utente, di garantire un’erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

Sul punto vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Ne consegue che la società Wind Tre sarà tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni (Cfr. Delibere Agcom n. 13/25/CIR e 49/25/CIR).

A tale riguardo, appare opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, “*nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l’operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA*”. Con tale pronunciamento, il Consiglio di Stato ha accolto, dunque, l’appello proposto dall’Agcom, precisando che “*[l]e doglianze, quindi, sono fondate laddove evidenziano che la procedura di risoluzione delle controversie investe il singolo rapporto contrattuale retail, che vede coinvolte le singole parti del contratto (vale a dire l’operatore che eroga quel servizio e l’utente finale che di quel servizio usufruisce) e, quindi, nel caso di specie, la sola [omissis], con la quale l’utente ha stipulato il contratto, mentre la [omissis], in qualità di operatore proprietario della infrastruttura di rete e di operatore donating/donor, è soggetto terzo. In altri termini, si rivela condivisibile l’assunto dell’Autorità, secondo cui l’obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall’esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto*” (Cfr. Delibera Agcom n. 49/25/CIR).

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che Wind Tre provveda alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi,

secondo cui, “[n]el caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 15 marzo 2025 e il *dies a quem* nel giorno del ripristino del servizio, 6 giugno 2025, come risulta dal fascicolo GU5.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante nel suddetto periodo, è pari all’importo di euro 498,00 (quattrocento novantotto /00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 83 giorni per la mancata erogazione del servizio voce sull’utenza n. 055 836xxxx.

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al servizio voce sull’utenza n. 055 836xxxx nel periodo di totale interruzione del predetto servizio.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull’utenza n. 055 836xxxx nel periodo 15 marzo – 6 giugno 2025. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa la domanda *sub iii)* non può essere accolta atteso che il mancato riscontro ai reclami relativi all’interruzione dei servizi può ritenersi, comunque, assorbito dalla misura indennitaria riconosciuta per il disservizio anzidetto. Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento di segnalazione e/o reclamo scritto da parte dell’istante inerente a doglianze diverse e ulteriori rispetto al malfunzionamento lamentato in istanza.

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 Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l’importo pari ad euro 498,00 (quattrocento novantotto /00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo d’indennizzo per l’interruzione totale del servizio voce sull’utenza n. 055 836xxxx.
3. La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione 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) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 055 836xxxx nel periodo 15 marzo – 6 giugno 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

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

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

Firenze, 15 dicembre 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.)