

DELIBERA N. 10/2026/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/775129/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 febbraio 2026;

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 Comitato 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 08/09/2025 acquisita con protocollo n. 0218525 del 08/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0575 08xxxx con l’operatore WIND TRE (VERY MOBILE) (di seguito WIND TRE), lamenta il malfunzionamento della linea, l’addebito di costi a seguito del recesso anticipato dal contratto e la mancata risposta ai reclami.

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

- *“a partire dal mese di febbraio (iniziava) a riscontrare gravi e continui disservizi sulla rete fissa e sulla connessione internet fornita da WindTre. I problemi si (erano) manifestati con particolare intensità attraverso la totale assenza di segnale in alcune giornate, e con una connessione estremamente instabile nei giorni restanti, rendendo impossibile qualsiasi attività di streaming, navigazione o utilizzo regolare della rete. Tali malfunzionamenti (avevano) avuto serie ripercussioni sull’intero nucleo familiare, impedendo l’utilizzo dei dispositivi connessi, ostacolando lo svolgimento di attività lavorative da remoto e compromettendo il funzionamento dei sistemi di allarme*

domestici, che necessita(vano) di una connessione stabile per operare correttamente, mettendo così a rischio la sicurezza dell’abitazione”;

- *“(aveva contattato) ripetutamente il servizio clienti al numero 159, segnalando con insistenza la situazione e richiedendo assistenza tecnica urgente. A fronte delle numerose chiamate, veniva ogni volta garantito un successivo ricontatto da parte dei tecnici competenti, che tuttavia non si (era) mai verificato. In più occasioni (aveva) anche richiesto la sostituzione dell’apparato modem/router, in quanto il dispositivo evidenziava costantemente malfunzionamenti, segnalati dalla presenza fissa di luci rosse. Anche in questo caso, le rassicurazioni ricevute circa un ricontatto per la gestione della sostituzione (erano) rimaste prive di seguito”;*
- *“alla luce del perdurare del disservizio, della mancata risoluzione da parte del gestore e dell’assenza di riscontro concreto alle numerose segnalazioni, (decideva) di recedere dal contratto ai sensi della cosiddetta “Legge Bersani”, ritenendo venuto meno l’obbligo di rispettare un accordo contrattuale non correttamente adempiuto dalla controparte. Con grande sorpresa, l’istante si (era) successivamente visto recapitare una fattura contenente l’addebito delle rate residue relative all’apparato in uso”.*

L’istante ha allegato la fattura n. F251938xxxx del 12 luglio 2025.

In data 5 settembre 2025 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore WIND TRE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quanto segue:

- i) *“chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi per € 600,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società WIND TRE, in data 27 ottobre 2025, ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza delle domande di parte istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l’operatore ha rappresentato che l’istante attivava la procedura di definizione della controversia *“contestando genericamente a partire dal mese di febbraio (quale anno!!), un possibile non provato malfunzionamento sulla rete fissa senza nulla specificare e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gu14 e qui riportato (cfr.)”.*

Di seguito, l’operatore ha indicato le numerazioni oggetto di contestazione: *“in data 13/02/2024 tramite canale web, veniva richiesta e accettata la Proposta di Contratto n. 161733362xxxx (All. 1) per richiedere l’attivazione su una nuova linea fissa (n.*

057508xxxx) l'offerta commerciale "Super Internet 200" in accesso FWA con una serie di opzioni e servizi accessori e modem e antenna acquistati con la formula della vendita a rate. Il tutto riportato nella e-mail riepilogativa, inviata automaticamente e contestualmente alla conclusione contrattuale all'indirizzo mail xxx@gmail.com dell'utente: (...). L'operatore ha dato atto che "la suddetta linea risulta disattivata" sulla propria rete.

In rito, l'operatore ha eccepito "l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie". Al riguardo ha evidenziato che "l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa". L'operatore ha richiamato alcune delibere dei CoReCom e dell'Autorità nonché il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base al quale "il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata", e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Sempre in rito, l'operatore ha eccepito l'"inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., con riferimento alla richiesta di "[...] chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione". Al riguardo ha sostenuto che "tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. La risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e in quanto tale esula dalla competenza del Corecom".

Nel merito, l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale e ha rilevato l'infondatezza delle richieste dell'istante nei termini di seguito sinteticamente riportati.

L'operatore ha preliminarmente specificato che "nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si

richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore”.

Di seguito ha sottolineato che “rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione, mai nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. 769658/UG/2025 del 06/08/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 05/09/2025.”.

L'operatore ha inoltre ricordato che “nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, 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” ed ha riportato il testo degli articoli che disciplinano le modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni (artt. 23.1, 7 e 9). L'operatore ha ribadito che “diversamente da quanto asserito “(...) Fin dai primi segnali di malfunzionamento, l'istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti 159 per segnalare - Nonostante le numerose segnalazioni effettuate (...)” nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che l'istante, avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d'urgenza GU5 per le linee oggetto di doglianza”.

Di seguito ha sottolineato che “non avendo l'istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi””.

Ciò posto, l'operatore ha rappresentato “come la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate” ed ha richiamato “lo stesso art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.

Infine, l'operatore ha precisato che “conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali e, a quanto sottoscritto dal signor XXX, (...) Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla

data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario. Diversamente da quanto asserito con la presente istanza “(...) l’istante ha deciso di recedere dal contratto ai sensi della cosiddetta “Legge Bersani”, ritenendo venuto meno l’obbligo di rispettare un accordo contrattuale non correttamente adempiuto dalla controparte. Con grande sorpresa, l’istante si è successivamente visto recapitare una fattura contenente l’addebito delle rate residue relative all’apparato in uso” preme rilevare che, il persistere di una situazione amministrativa non regolare, ai sensi e per effetto degli art. 11.7 e 11.8 delle Condizioni Generali di Contratto, comportava in data 19/05/2025 dapprima la sospensione della linea oggetto di doglianza e, in data 12/06/2025 la cessazione della stessa” (...). Pertanto, la convenuta ha agito nel pieno rispetto del contratto, attivando tempestivamente ogni strumento di sollecito prima della cessazione della linea oggetto di contestazione. Tali solleciti sono stati veicolati attraverso molteplici canali comunicativi, già a partire dal conto telefonico n. F241579xxxx del 12/06/2024 (All. 4), di cui si riporta uno stralcio significativo: (...) e poi con contatti telefonici, campagne automatiche tramite IVR e APP, nonché comunicazioni formali mediante lettere e raccomandate (All. 5 – 6 - 7 – 8 – 9 - 10)”.

“È del tutto infondata, pertanto, l’affermazione dell’istante secondo cui “(...) Con grande sorpresa, l’istante si è successivamente visto recapitare una fattura contenente l’addebito delle rate residue relative all’apparato in uso”. Come chiaramente previsto dalle Condizioni Contrattuali sottoscritte e accettate dall’istante, il sig. XXX ha acquistato da Wind Tre determinati prodotti, con pagamento dilazionato in rate. Ne consegue che, in caso di cessazione anticipata del contratto, è legittimo l’addebito delle rate residue, come da impegno contrattuale liberamente assunto. Secondo quanto, infatti, stabilito dall’art. 6.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto: “In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo”.

“La disattivazione anticipata dell’utenza n. 057508xxxx ha comportato, in data 12/07/2025, l’emissione del conto telefonico n. F251938xxxx (All. 11), contenente l’addebito delle rate residue relative al modem e all’antenna, beni di proprietà del cliente. Tali importi rimangono di esclusiva competenza dell’utente, come espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Ne consegue, altresì, il legittimo addebito dei contributi di cessazione, in conformità agli obblighi contrattuali liberamente assunti”.

In riferimento alla posizione contabile l’operatore ha affermato che “l’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 589,31 relativamente alle fatture di seguito indicate contenenti canoni prodotti e servizi e rate prodotti acquistati: (...)”.

L'operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di *“dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. Replica dell'istante

L'istante, in data 17 novembre 2025, ha fatto pervenire una nota di replica nella quale ha rappresentato quanto segue:

- *“contrariamente a quanto affermato da Wind Tre, l'istante ha dettagliato con precisione i disservizi occorsi a partire dal mese di febbraio 2025, periodo nel quale si sono manifestate gravi e continue assenze di segnale e instabilità della connessione FWA. L'istante conferma e ribadisce che: il modem/antenna presentava luci rosse fisse e continui reset; la connessione risultava del tutto assente in diverse giornate; i disservizi hanno impedito attività lavorative da remoto e compromesso dispositivi domestici (allarmi). L'istante ha più volte contattato il servizio clienti 159, come descritto nell'istanza introduttiva, segnalando più volte il guasto e sollecitando sia intervento tecnico sia sostituzione dell'apparato guasto. Ogni volta Wind Tre garantiva un ricontatto tecnico, mai avvenuto, e non è stata mai effettuata alcuna diagnosi seria né un intervento in loco, né sostituito il modem, nonostante le ripetute richieste. Si ribadisce inoltre che l'istante (come indicato nel formulario) ha: presentato reclamo il 21/02/2025 (guasto), rimasto senza riscontro; presentato reclamo il 21/05/2025 (disservizi permanenti e mancato intervento tecnico), rimasto senza risposta. Tali date risultano già indicate nel Formulario UG e nuovamente richiamate nella presente fase. La contestazione di Wind Tre circa la “genericità” della domanda risulta pertanto manifestamente infondata. Il Gestore afferma che l'istante “mai avrebbe presentato reclami o segnalazioni”. Questa affermazione è in contrasto con: quanto dichiarato nel Formulario UG; le date dei reclami già riportate nell'istanza di definizione; la giurisprudenza Agcom che riconosce pieno valore alle dichiarazioni dell'utente quando la mancata tracciabilità dipende dal gestore, non dall'utente (cfr. Agcom 15/21/CIR, 34/19/CIR). Si osserva inoltre che: il reclamo telefonico, se effettuato tramite canali ufficiali (come il 159), costituisce segnalazione valida e produce effetti giuridici, anche ai fini dell'indennizzo. Wind Tre sostiene che la domanda sarebbe generica. In realtà: sono state fornite date precise dei reclami; è descritto nel dettaglio il tipo di disservizio (assenza di segnale, instabilità costante, impossibilità di utilizzo); è stata indicata la richiesta di intervento tecnico e sostituzione apparato non adempiuta; sono stati specificati gli effetti sul nucleo familiare e lavorativo. La descrizione del malfunzionamento effettuata dall'istante è perfettamente conforme”;*
- *“Wind Tre eccepisce l'inammissibilità della richiesta. L'istanza chiede che, a fronte dell'inadempimento grave e protratto dell'operatore, il Corecom: accerti che la cessazione è avvenuta per giusta causa, e pertanto dichiarare non dovuti i costi di recesso e le rate residue dell'apparato non funzionante. Questa è una*

richiesta pienamente ammissibile. Wind Tre afferma che le rate residue sono sempre dovute in caso di recesso. Questo è errato. Se il recesso è determinato dall'inadempimento dell'operatore, le rate residue degli apparati non sono dovute. Nel caso specifico: l'apparato era malfunzionante; l'istante ha richiesto invano assistenza e sostituzione; il servizio non è stato mai reso regolarmente, rendendo inutilizzabile il bene; la cessazione è avvenuta per grave inadempimento dell'operatore, non per volontà dell'utente. Pertanto l'addebito delle rate residue è illegittimo”;

- *“l'art. 6 del Regolamento Indennizzi prevede un indennizzo per ogni giorno di disservizio, e l'utente ha subito disservizi per mesi. La richiesta è congrua e proporzionata. La mancata risposta ai reclami (21/02/2025 e 21/05/2025) determina l'indennizzo. In presenza di: servizio non funzionante, mancata assistenza, apparato guasto non sostituito, disattivazione conseguente all'inadempimento dell'operatore, istante ha pieno diritto all'annullamento dei costi di recesso e delle rate residue”.*

Alla luce di quanto sopra, l'istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“accertare il grave e reiterato inadempimento di Wind Tre nel garantire la funzionalità della linea n. 057508xxxx e l'assistenza tecnica richiesta”;*
- ii) *“dichiarare non dovuti: costi di recesso/cessazione; rate residue dell'apparato FWA difettoso”;*
- iii) *“ordinare l'azzeramento della posizione debitoria risultante”;*
- iv) *“condannare Wind Tre al pagamento degli indennizzi: € 600 per disservizi prolungati; € 300 per mancata risposta ai reclami”;*
- v) *“disporre la regolarizzazione amministrativa dell'utenza, con cancellazione di ogni residuo*

contabile illegittimo”.

4. La controreplica dell'operatore.

L'operatore, in data 18 novembre 2025, ha rappresentato che *“le memorie di replica inserite dalla controparte, nel presente fascicolo documentale, sono state presentate oltre i termini consentiti dall'art. 16.2 Allegato A Delibera 353/19/CONS, pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia”.*

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

In via preliminare:

- la memoria di replica depositata dall'istante in data 17 novembre 2025 è ricevibile in quanto risulta presentata nel rispetto del termine assegnato con la comunicazione

di avvio del procedimento. In tale comunicazione, notificata l'11 settembre 2025, si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica”*. Ciò posto, il termine entro il quale le parti potevano presentare memorie di replica scadeva proprio il 17 novembre 2025 in virtù della proroga automatica al primo giorno feriale successivo dei suddetti termini che scadevano, rispettivamente, domenica 26 ottobre 2025 e domenica 16 novembre 2025;

- con riferimento alla domanda *sub i)*, formulata in istanza, per la parte volta ad ottenere la *“chiusura contratto”* si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio, e in particolare dalla fattura n. F251938xxxx del 12 luglio 2025, emerge che l'utenza fissa n. 0575 08xxxx è cessata l'11 giugno 2025;
- la restante parte della suddetta domanda, volta ad ottenere la *“chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”* e le connesse domande *sub iii)* e *sub v)* formulate in replica, nonostante la loro formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, saranno valutate in relazione a quanto indicato dall'istante nel formulario GU14 e specificato nella nota di replica nonché a quanto riportato nelle memorie difensive dell'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.
- l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie sarà valutata con la disamina delle varie doglianze oggetto di istanza.

Nel merito.

Sul malfunzionamento della linea n. 0575 08xxxx e sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato *“gravi e continui disservizi sulla rete fissa e sulla connessione internet”* verificatisi *“a partire dal mese di febbraio”* e protrattisi *“per mesi”*. Al riguardo ha sostenuto di aver ripetutamente segnalato tale problematica al servizio clienti, anche mediante richiesta di sostituzione del modem/router guasto, ma di non aver ricevuto alcun intervento risolutivo. L'istante ha configurato l'operato di WIND TRE quale inadempimento contrattuale legittimante il recesso anticipato dal contratto e la richiesta degli indennizzi per i disservizi e per la mancata risposta ai reclami.

L'operatore ha evidenziato la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie, con particolare riferimento alla mancanza di specifiche in merito ai lamentati malfunzionamenti e alle relative tempistiche, e di non aver ricevuto alcuna segnalazione telefonica o reclamo scritto se non in occasione della presentazione del procedimento di conciliazione n. 769658 del 6 agosto 2025. Inoltre ha rappresentato che l'istante non ha

neanche presentato richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza (GU5) volto a sollecitare la risoluzione della problematica.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell'Autorità secondo il quale incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi 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), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante 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, con riferimento alla contestazione inerente ai disservizi occorsi sulla linea, occorre rilevare che l'istanza, sebbene sufficientemente dettagliata in merito ai lamentati malfunzionamenti, non risulta circostanziata con riferimento al lasso temporale in cui gli stessi si sono verificati.

Infatti l'istante, mentre ha provveduto a specificare di aver subito *“la totale assenza di segnale”, “l’instabilità della connessione FWA”* e che *“il dispositivo evidenziava costantemente malfunzionamenti, segnalati dalla presenza fissa di luci rosse”*, si è limitato a dedurre che tali disservizi si erano verificati *“a partire dal mese di febbraio”* e protrattisi *“per mesi”*.

Inoltre e soprattutto, l'istante non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti.

Sul punto, si rappresenta che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver segnalato ripetutamente la problematica al servizio clienti se tali contestazioni telefoniche non vengono circostanziate e corredate di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o il numero ticket. Al riguardo, non si ritiene sufficiente la mera indicazione delle date del 21 febbraio 2025 e del 21 maggio 2025 già presenti nel frontespizio dell'istanza di conciliazione e richiamate nella presente istanza.

Ciò posto, in mancanza di evidenza in merito a segnalazioni e/o reclami dell'istante, l'operatore non può ritenersi responsabile *ex art. 1218 C.C.* per i lamentati disservizi in quanto non è stato messo nella condizione di intervenire per risolvere la problematica ovvero di provare che i malfunzionamenti erano dovuti a causa a lui non imputabile. Non può pertanto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore in relazione agli asseriti disservizi.

Ne consegue che non sono meritevoli di accoglimento le domande formulate *sub ii)* e *sub iii)* in istanza, *sub i)* e *sub iv)* in replica, volte ad ottenere l'indennizzo per i disservizi subiti e per la mancata risposta ai reclami.

Sull'addebito delle rate residue degli apparati e dei costi di cessazione.

L'istante ha contestato l'addebito delle rate residue relative al modem e all'antenna nonché l'addebito del costo per l'attività di cessazione del servizio e ha ritenuto tali costi non dovuti in quanto la cessazione dell'utenza era avvenuta a causa del grave e protratto inadempimento contrattuale dell'operatore.

WIND TRE ha sostenuto la legittimità dei costi di disattivazione applicati in conformità alle condizioni contrattuali accettate dall'istante e ha evidenziato che la cessazione della linea era avvenuta a seguito del persistere di una situazione amministrativa irregolare. In particolare, ha precisato che la disattivazione anticipata dell'utenza aveva comportato l'emissione della fattura n. F251938xxxx del 17 luglio 2025 nella quale risultava l'addebito dell'importo residuo del modem e dell'antenna acquistati dall'istante con pagamento dilazionato a rate nonché dei costi di cessazione, come previsto nel contratto stipulato fra le parti e nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Premesso che, come già evidenziato nel punto precedente, non risulta provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore, in questa sede occorre accertare la correttezza e legittimità dei costi di disattivazione applicati dall'operatore.

Al riguardo si rileva che, mentre nelle proprie memorie l'operatore ha dedotto che l'offerta commerciale applicata era "*Super Internet 200*", nel contratto depositato dallo stesso operatore e nelle fatture in atti si evince che l'offerta applicata era "*Super Internet Casa 5G*". Nello specifico, il contratto reca le seguenti opzioni: "*Antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico*" e, per il caso di recesso anticipato, il "*Mantenimento Rateizzazione*" per l'"*importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.)*".

Ciò posto, mentre è indubbio che in caso di disattivazione anticipata dell'utenza sarebbero dovuti rimanere a carico dell'istante gli importi residui relativi ai costi degli apparati la cui proprietà era stata ceduta all'istante, l'operatore avrebbe dovuto richiederne il pagamento non in unica soluzione ma mantenerne la rateizzazione.

Ne consegue che l'istante ha diritto all'addebito con cadenza mensile di ognuna delle rate residue relative agli apparati (dalla n. 17 alla n. 48: euro 3,00 per il modem ed euro 9,99 per l'antenna).

Viceversa, si ritiene legittimo l'addebito di euro 22,00 a titolo di "*Costo per attività di cessazione servizio*" in quanto coincidente con l'importo indicato nella tabella riepilogativa dell'offerta sottoscritta dall'istante consultabile nel sito web dell'operatore nella quale si legge che "*in caso di recesso anticipato dal contratto fisso sarà previsto l'addebito di un costo pari a 22€ invece del maggior costo realmente sostenuto da Wind Tre come attualmente previsto dalle condizioni generali di contratto*", in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 4 (Trasparenza delle condizioni economiche) della Delibera Agcom n. 252/16/CONS e dal capoverso IV, n. 13, della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (le spese di recesso devono essere "*commisurate al valore del contratto e*

ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio").

Ciò posto, la domanda *sub ii)* formulata in replica e volta a “*dichiarare non dovuti: costi di recesso/cessazione; rate residue dell'apparato FWA difettoso*” è accolta nei limiti sopra riportati.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore WIND TRE (VERY MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. WIND TRE (VERY MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante mediante l'addebito con cadenza mensile delle rate residue relative agli apparati (dalla n. 17 alla n. 48: euro 3,00 per il modem ed euro 9,99 per l'antenna) in relazione al contratto sull'utenza n. 0575 08xxxx.

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, 11 febbraio 2026

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.)