

DELIBERA N. 13/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/780906/2025)

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 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 01/10/2025 acquisita con protocollo n. 0243239 del 01/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo affari con codice cliente n. 62027xxxx avente ad oggetto utenze fisse e mobili 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:

- *"dal mese di Maggio 2024 nella zona di copertura assenza di copertura per cui (richiedeva) più volte gli interventi necessari per la risoluzione del problema, ricevendo sempre rassicurazioni e scuse per il disservizio, le linee voci e le connessioni internet resta(va)no spesso totalmente inaffidabili e non funzionanti ed impedi(vano) lo svolgimento delle attività professionali";*
- *"la rete fissa, inoltre (era) spesso assente o funzionante "a singhiozzo" e questo provoca(va) impossibilità nel collegamento a banche e software di gestione con ingenti ripercussioni";*
- *effettuava "ripetute le segnalazioni al 1928" ed evidenziava che "anche il contatto con il servizio clienti (era) stato davvero difficoltoso tenuto conto che era praticamente impossibile chiamare dall'utenza WindTre business di riferimento e dalle altre non veniva riscontrata la richiesta e da numero fisso o da mobile da altri operatori non si riusciva a prendere la linea";*

- *“non avendo mai avuto riscontro alle segnalazioni effettuate e non riuscendo a riavere il corretto funzionamento dei servizi, (si era) visto costretto a cambiare operatore”;*
- *richiamava quanto disposto dall’art. 2.2. della “Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, (...) “.... WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest’ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso”. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto art. 3.3”. Ciò posto, dunque, precisava che “il diritto dell’istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato”;*
- *sosteneva pertanto che “in merito a ciò, il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell’art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni”.*

L’istante ha allegato la fattura n. 2024F00098xxxx del 21 luglio 2024.

In data 29 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 definitiva codice cliente con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi rete fissa e mobile 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 20 novembre 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 la società istante attivava la procedura di definizione della controversia *“contestando molto genericamente e in maniera non circostanziata da maggio 2024 un possibile non provato malfunzionamento sulle proprie linee non meglio specificate, una mancata risposta ai reclami e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gul4 e qui riportato (cfr.)”.*

Di seguito, l'operatore ha indicato le numerazioni oggetto di contestazione e ha precisato che *"la società XXX, tramite Business Partner Wind Tre, risultava aver sottoscritto n. 2 Proposte di Contratto, di seguito meglio specificate:*

- *in data 26/03/2024 (All. 1) per richiedere l'attivazione di un servizio fisso e dati VoIP in accesso FWA (n.w5068xxxx) associata all'offerta commerciale "Office Plus" e n. 2 linee VoIP (n. 055771xxxx e n. 055771xxxx) il tutto con relativo acquisto di modem e antenna forniti con la formula della "Vendita a Rate" e n. 3 sim ricaricabili aventi n. 329635xxxx, n. 329767xxxx e n. 320022xxxx ciascuna associata al piano tariffario "Super Smart 100" con acquisto di un terminale modello Samsung Galaxy A05s 64GB – Silver;*
- *in data 29/04/2024 (All. 2) per richiedere l'attivazione di una sim mobile avente n. 320777xxxx con piano tariffario "Super Unlimited" e l'acquisto, mediante vendita a rate, del terminale modello Samsung Galaxy A05s 64GB -Silver".*

L'operatore ha dato atto che *"entrambi i suddetti contratti e le relative linee associate, risultano disattivate sulla rete del gestore"*.

In rito, l'operatore ha eccepito *"l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie"* e 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. Formulário 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 di tutto il codice cliente 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, all'Autorità adita, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultima di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite all'Autorità"*

adita. Nessun ulteriore potere è attribuito all'AGCom la quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore".

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 ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM), la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (...)"*.

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 il Corecom Toscana del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/775748/2025 del 10/09/2025 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 28/09/2025"*.

L'operatore ha inoltre ricordato che *"nel momento in cui la parte istante ha firmato le Proposte 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 per malfunzionamento (artt. 7.1 e 3.5). In riferimento all'art. 9 della Carta dei Servizi, l'operatore ha evidenziato che *"il diritto dell'istante a ottenere un indennizzo per un eventuale disservizio sorge esclusivamente nel caso in cui la segnalazione di guasto, effettuata al servizio clienti, non venga risolta entro il termine previsto. Si evidenzia che, tale segnalazione non è stata effettuata né è stata fornita prova della stessa"*.

"Orbene, alla luce di quanto emerso, stante la richiesta di cessazione, per volontà della società istante di passaggio ad altro operatore delle sim n. 329635xxxx, n. 329767xxxx, n. 320022xxxx e n. 320777xxxx in data 15/07/2024 e in data 14/04/2025 delle linee fisse n. 055771xxxx e 055771xxxx con il relativo accesso, la scrivente difesa sottolinea, l'evidenza 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".

L'operatore ha ribadito che *"diversamente da quanto asserito, 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 la società 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, invece continuava a sottoscrivere proposte contrattuali"*.

Ciò posto, l'operatore 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 rappresentato che, *“a seguito della cessazione dei contratti nonché delle linee sopra menzionate, in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS veniva ricalcolata la fatturazione emessa relativamente al “contributo attivazione SIM” con un accredito pari ad € 30,00 più IVA con nota di credito n. 2025F00065xxxx del 12/09/2025 (All. 4) rimborsata a mezzo bonifico bancario in favore della società istante”*.

“Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile”.

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 10 dicembre 2025, ha fatto pervenire una nota di replica nella quale ha rappresentato quanto segue:

- in merito all' *“effettivo disservizio subito”* ha evidenziato che *“nonostante WindTre sostenga che non ci siano segnalazioni formali, l'utente ha riportato chiaramente che la mancanza di copertura nella zona ha avuto un impatto diretto e significativo sulle sue attività professionali. È fondamentale sottolineare che il disservizio descritto dall'istante, che ha comportato l'impossibilità di utilizzare il servizio per le necessità aziendali quotidiane (come il collegamento a banche e software di gestione), è un danno concreto che va ben oltre i disagi occasionali e merita una valutazione approfondita. Va inoltre ricordato che l'impossibilità di ricevere risposte adeguate da parte del servizio clienti, non può essere considerata una “scarsa indeterminatezza” delle segnalazioni, ma piuttosto un impedimento reale a far valere i propri diritti”*;
- in relazione all' *“assenza di riscontro alle segnalazioni”* (...) ha sottolineato *“le difficoltà nel contattare il servizio clienti, con la impossibilità di ottenere riscontri formali alle segnalazioni fatte al 1928. Se WindTre afferma che non ci sono tracce di queste segnalazioni”*;
- sulla *“mancanza di specificità e indeterminatezza”* ha ribadito che *“il disservizio ha avuto una durata prolungata e costante dal mese di maggio 2024. La mancata fornitura di una documentazione specifica o di precise date di inizio e fine dei disservizi non deve essere utilizzata come scusa per non valutare correttamente le richieste dell'utente. La cronologia dettagliata dei guasti non è sempre immediatamente tracciabile, specie quando il cliente non riceve risposte adeguate*

dal servizio clienti. Tuttavia, questo non sminuisce la gravità del danno subito, che è stato oggettivo e ha avuto ripercussioni concrete sul lavoro dell'utente";

- *in merito al "diritto di recedere senza penali" ha ricordato che "la legge Bersani stabilisce chiaramente che l'utente ha diritto a recedere dal contratto senza penali se il servizio non viene fornito nei tempi e nelle modalità previste. In questo caso, la costante inaffidabilità del servizio, che ha impedito lo svolgimento delle normali attività professionali, giustifica pienamente la decisione dell'utente di cambiare operatore, come previsto dal contratto e dalla normativa vigente";*
- *con riferimento alla "sussistenza dell'interesse dell'utente", lo stesso ha evidenziato che "il fatto che (...) abbia cercato di risolvere il disservizio contattando più volte il servizio clienti e presentando una formale istanza di conciliazione dimostra l'esistenza di un interesse concreto a risolvere la situazione e non la volontà di agire in modo temerario, come insinuato dal gestore. L'utente ha continuato a sottoscrivere proposte contrattuali nonostante il disservizio, il che indica un tentativo di risolvere la questione con il proprio operatore, prima di essere costretto a ricorrere al cambio di gestore".*

Alla luce di quanto sopra, l'istante ha richiesto "all'Autorità di valutare in maniera equa e approfondita la situazione dell'utente, tenendo conto della realtà dei fatti: il disservizio ha avuto un impatto significativo sull'attività lavorativa dell'utente, e WindTre non ha fornito risposte tempestive e risolutive. Pertanto, si chiede che vengano riconosciuti i diritti dell'utente come previsto dalla normativa vigente".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non sono meritevoli di accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere la *"chiusura definitiva codice cliente"* si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio fornito a cura dell'operatore emerge che le utenze mobili e fisse afferenti ai contratti sottoscritti dall'istante sono passate ad altro operatore, rispettivamente, in data 15 luglio 2024 e 14 aprile 2025.
- la restante parte della suddetta domanda, volta ad ottenere la *"chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*, e la domanda formulata in replica con la quale l'istante ha chiesto di *"valutare in maniera equa e approfondita la situazione dell'utente, tenendo conto della realtà dei fatti: il disservizio ha avuto un impatto significativo sull'attività lavorativa dell'utente, e WindTre non ha fornito risposte tempestive e risolutive. Pertanto, si chiede che vengano riconosciuti i diritti dell'utente come previsto dalla normativa vigente"*, 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, la prima 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*, la seconda come richiesta di

accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione al disservizio segnalato in istanza e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito.

Sul malfunzionamento delle utenze fisse e mobili e sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la *“mancanza di copertura nella zona”* e che *“la rete fissa (era) spesso assente o funzionante “a singhiozzo”* e ha ricondotto tali disservizi ad una *“durata prolungata e costante dal mese di maggio 2024”*. Al riguardo ha sostenuto di aver ripetutamente segnalato le problematiche al servizio clienti senza, tuttavia, ottenere alcun riscontro né interventi risolutivi.

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 nonché all'indicazione delle linee telefoniche oggetto dei disservizi. Inoltre ha rappresentato di non aver ricevuto alcuna segnalazione telefonica o reclamo scritto se non in occasione della presentazione del procedimento di conciliazione n. 775748 del 10 settembre 2025. Infine ha evidenziato che l'istante non ha neanche presentato richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza (GU5) volto a sollecitare la risoluzione delle problematiche.

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 sulle linee fisse e mobili, 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 lamentato la mancanza di copertura nella zona e l'irregolare funzionamento della rete fissa, si è limitato a dedurre che tali disservizi si erano verificati con una *“durata prolungata e costante dal mese di maggio 2024”*.

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 le problematiche 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.

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 le problematiche ovvero di provare che i malfunzionamenti erano dovuti a causa a lui non imputabile.

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

Sull'addebito di costi conseguenti al recesso anticipato.

L'istante ha sostenuto l'illegittimo addebito di penali e costi di disattivazione a seguito del recesso esercitato a causa della mancata fornitura di un servizio adeguato da parte dell'operatore.

WIND TRE ha rappresentato che *“a seguito della cessazione dei contratti nonché delle linee sopra menzionate, in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS veniva ricalcolata la fatturazione emessa relativamente al “contributo attivazione SIM” con un accredito pari ad € 30,00 più IVA con nota di credito n. 2025F00065xxxx del 12/09/2025 (All. 4) rimborsata a mezzo bonifico bancario in favore della società istante”*.

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

Premesso che, come già evidenziato nel paragrafo che precede, non risulta provata una responsabilità dell'operatore che possa aver giustificato il recesso anticipato dal contratto, in questa sede non è neanche possibile accertare la correttezza e la legittimità dei costi di disattivazione applicati dall'operatore, in quanto sul punto l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto delle pretese dell'istante.

Infatti l'istante ha contestato genericamente i costi di recesso senza, tuttavia, allegare la fatturazione dalla quale si possano evincere gli importi addebitati a tale titolo. L'unica fattura depositata, la n. 2024F00098xxxx del 21 luglio 2024, non contiene alcun costo conseguente alla disattivazione delle linee in quanto è riferita ad un periodo di competenza (1° maggio 2024 - 30 giugno 2024) antecedente alla loro cessazione sui sistemi dell'operatore (15 luglio 2024 e 14 aprile 2025).

Si richiama in proposito l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti alla base delle proprie contestazioni allegando la relativa documentazione.

Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture riportanti gli addebiti contestati, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la corretta imputazione dei costi secondo quanto previsto dal contratto e la conseguente regolarità della fatturazione.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della contestazione formulata dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015) e questa Autorità non può

verificare l' "an", il "quomodo" e il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita in relazione ai costi di recesso (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di WIND TRE (VERY MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

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

Firenze, 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.)