

DELIBERA N. 1/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/766251/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 13 gennaio 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 Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 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 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184035 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile, di seguito, per brevità, Wind Tre) contesta malfunzionamenti del servizio mobile sulla SIM n. 327 580xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“Già a partire dal mese di maggio 2023, (...) riscontra[va] numerosi e gravi disservizi nella fruizione del servizio di telefonia mobile, con conseguenti disagi significativi nella vita quotidiana e lavorativa. In particolare, ha segnala[to]:*
 - *gravi difficoltà nella ricezione e nell'effettuazione di chiamate, con cadute di linea frequenti e impossibilità di comunicare in modo stabile;*
 - *ripetute assenze di segnale in aree urbane normalmente coperte, anche all'aperto e in prossimità di centri abitati;*
 - *allentamenti e interruzioni nella navigazione dati, con velocità estremamente ridotte, tali da rendere inutilizzabile il servizio Internet mobile;*

- *impossibilità di usufruire dei servizi di messaggistica istantanea, navigazione web e applicazioni che richiedono connettività stabile”.*
- *“Tali problematiche sono state prontamente segnalate al servizio clienti WINDTRE attraverso numerose chiamate al numero 159, nel corso delle quali l’istante ha ricevuto conferma dell’esistenza di problematiche tecniche già segnalate da altri utenti nella stessa zona. Nonostante ciò, nessuna azione concreta è stata posta in essere dall’operatore per risolvere i disservizi lamentati. In considerazione del perdurare dei problemi tecnici e dell’impossibilità di usufruire del servizio regolarmente pagato, l’istante ha ritenuto legittimo sospendere il pagamento delle fatture a partire da data successiva all’insorgere dei disservizi, non potendo accettare la corresponsione di corrispettivi per un servizio di fatto non fruito”, sentendosi “completamente esasperato da un simile trattamento”.*

In data 14 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto 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:

- i) *“chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi protratti per oltre 1 anno per euro 500.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 6 ottobre 2025, ha preliminarmente eccepito che l’istante ha *“contesta[to] molto genericamente e in maniera non circostanziata un possibile non provato malfunzionamento sulla propria linea mobile, avente n. 327580xxxx, una mancata risposta a tutti i reclami”.*

Sulle *“numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni”* l’operatore ha rilevato quanto segue:

- *“In data 06/02/2023 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 158442695xxxx (All. 1 – 2 - 3) per richiedere l’attivazione della sim avente n. 327580xxxx associata al piano tariffario “New Basic” con opzioni e servizi accessori, come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...) e l’adesione all’Offerta Vendita a Rate del terminale in acquisto modello iPhone 14 - 128GB Purple avente codice IMEI n. 35584612147xxxx”.*
- *“Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi*

(All. 4 - 5), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

- *“Wind Tre dà atto che la sim oggetto di doglianza risulta disattivata sulla rete del gestore su richiesta volontaria della signora XXX, come meglio si vedrà più avanti”*”.

“In rito” il gestore ha “eccepi[to] l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”, osservando che “l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato””.

Al riguardo ha dedotto 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”. A supporto della propria posizione ha “richiama[to] la Delibera n. 1/25, [del] Corecom Lombardia (...) la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria (...) la Delibera n. 4/25 del Corecom Toscana, (...) la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 [dell’] Autorità ha stabilito: (...)*”.
- *“Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere “iuxta alligata et probata”, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*”.
- *“Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta”*”.

L’operatore Wind Tre ha proseguito rilevando 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”*”

Wind Tre ha *“eccepi[to] l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura dell’intero contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]”*”. 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. 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 al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un *facere* nei confronti dell'Operatore". L'operatore ha ritenuto "utile richiamare a riguardo le Delibere di Rigetto del Corecom adito, n. 67/2025, n. 50/2025, n. 25 e n. 26/2025".

Wind Tre, pertanto, ha "insist[ito] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate".

"Nel merito" l'operatore ha proceduto a fornire una "Ricostruzione della vicenda contrattuale" evidenziando quanto segue:

- "Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica 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: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]."
- "Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale".
- "in data 11/05/2023 la sim n. 327580xxxx oggetto di doglianza, cessava sui sistemi Wind Tre su richiesta volontaria della signora XXX a seguito di richiesta di cessazione della linea pervenuta al gestore in data 10/04/2023, nel pieno rispetto della tempistica prevista dalle Condizioni Generali di contratto. Vien da sé quindi che, sulla linea oggetto di doglianza, non era possibile lamentare disservizi ripetuti dal mese di maggio 2023";
- "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. 760637/UG/2025 del 24/06/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 14/07/2025";
- "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, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: -

Art. 7.1 “Reclami”: “Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza WINDTRE, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o per via telematica tramite l’area clienti e app WINDTRE entro 45 giorni dal verificarsi dell’evento. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. WINDTRE esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto, WINDTRE fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato [...]”;

- ha citato altresì dalle “Condizioni generali di contratto”, l’“Art. 3.5 “Assistenza cliente” “Per il miglior utilizzo del Servizio e per la segnalazione di eventuali guasti, WINDTRE assicura al Cliente l’assistenza tecnica tramite la propria relativa rete sul territorio nazionale. WINDTRE fornisce inoltre al Cliente un Servizio telefonico di assistenza; tale Servizio è gratuito per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall’estero, anche l’accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l’obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all’operatore di accesso.”
- ha citato dalle “Condizioni generali di contratto” che “ancora nell’ Art. 9 “Irregolare funzionamento dei Servizi Base” della Carta dei Servizi, la convenuta specifica che: “WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l’impegno è di risolverli il più velocemente possibile.”
- “diversamente da quanto asserito “(...) Tali problematiche sono state prontamente segnalate al servizio clienti WINDTRE attraverso numerose chiamate al numero 159, (...)” 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 signora XXX, 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 la SIM oggetto di doglianza”.
- A supporto della propria posizione il gestore ha ritenuto opportuno “richiamare la Delibera N. 03/2024 [del] Corecom Piemonte (...) Delibera n. 80/23 del Corecom Emilia-Romagna”.
- “Risulta quindi evidente il venir meno dell’interesse dell’istante nei confronti di Wind Tre; l’interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato

dall’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.

- *“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. A tal proposito, [ha] riporta[to] la Delibera n. 084/2024/CRL/UD [del] Corecom Lazio (...) Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR (...). A supporto, [ha] riporta[to] anche la Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto, le Delibere n. 7/23 e n. 10/2023 del Corecom Emilia-Romagna (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22)”.*
- *Ha richiamato il principio dell’“onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali”.*
- *“A supporto di quanto fino ad ora esposto e provato, [ha] riporta[to] la decisione del Corecom Toscana presa, similamente, nella Delibera n. 98/2023 [e] altresì una sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall’AGCOM nei suoi scritti difensivi, l’onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l’onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556)”.*
- *“A nulla vale inoltre la dichiarazione dell’utente “Tali problematiche sono state prontamente segnalate al servizio clienti WINDTRE attraverso numerose chiamate al numero 159” se non viene prodotto né la data o 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. È palese, pertanto, 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. A tal proposito, oltre alle sopra citate Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, [ha] riporta[to] altri consolidati orientamenti giurisprudenziali (ex multis, la Delibera n. 084/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, la Delibera n. 7/2023 e la Delibera n. 10/2023 del Corecom Emilia- Romagna, la Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto)”. L’operatore ha “richiama[to], altresì, l’orientamento costante di Agcom e di questo Corecom*

*(Delibera n. 98/2023) in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). E ancora, appare utile richiamare le recentissime Determine del Corecom Campania: (...) Determina Fascicolo n. GUI4/73**63/2025: (...) Determina Fascicolo n. GUI4/71**23/2024 e Determina Fascicolo n. GUI4/71**85/2024: (...). Inoltre ha citato “la Delibera Agcom n. 70/12/CIR (...) la Delibera Agcom n. 3/11/CIR”.*

- *Wind Tre ha “richiama[to] inoltre 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”.*
- *“Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali e, a quanto sottoscritto dalla signora XXX, è opportuno precisare come 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”.*
- *“A seguito della volontà espressa da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale circa il mantenimento della rateizzazione dell’importo residuo dovuto per apparati in caso di recesso: (...) preme evidenziare che, trattandosi di offerta commerciale prepagata, gli addebiti al cliente non prevedono emissione di fatture cartacee, ma unicamente disposizioni contabili”.*
- *“La modalità di pagamento, la rateizzazione per l’acquisto del terminale, opzioni e servizi accessori sulla sim venivano riportate chiaramente sulla Proposta Contrattuale firmata dall’istante”.*
- *“Avendo la signora XXX, in fase di sottoscrizione contrattuale, di cui si riporta uno stralcio (...) scelto come modalità di pagamento la carta di credito, autorizzava Wind Tre S.p.A. a inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo all’Emittente della carta di credito relative ai costi e/o alle rate periodiche addebitate dal gestore”.*
- *“È utile richiamare inoltre quanto sottoscritto dalla signora XXX: (...)”.*

L’operatore, quindi, “alla luce di quanto sin qui emerso [ha] conferma[to] la richiesta di pagamento di tutte le disposizioni contabili sino ad oggi rimaste inevase, contenente canoni e soprattutto le rate del terminale acquistato, come di seguito riportato: (...)”.

Wind Tre si è “riserva[to], vista la loro numerosità, di dare evidenza delle suddette disposizioni contabili” in caso di richiesta del Corecom.

L’operatore ha ritenuto opportuno “altresì rilevare che la parte istante non poteva non conoscere i mancati pagamenti delle suddette disposizioni contabili, in quanto il gestore, conformemente all’art. 5.5 delle Condizioni Contrattuali, forniva opportuna comunicazione a riguardo non solo con la stessa missiva depositata dalla signora XXX nel fascicolo documentale della presente istanza e datata 14/05/2025 ma, ancor prima con ulteriori preavvisi di sospensione (All. 6 -7 - 8 - 9 - 10 -11) e contatti telefonici come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

La società Wind Tre ha dedotto che, sulla base di quanto “premessò, ne consegue che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della sim oggetto di doglianza ha comportato l’addebito delle rate del bene acquistato che rimane di esclusiva competenza dell’utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, con conseguente addebito del contributo di cessazione. In conclusione, ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all’istante i costi così come riportati nelle disposizioni contabili sopra riportate, per il tipo di contratto dalla stessa sottoscritta, Wind Tre conferma l’infondatezza della procedura conciliativa presentata”.

“Alla luce di quanto (...) esposto e dimostrato”, l’operatore ha dedotto che “l’istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dall’istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta”.

La società Wind Tre ha aggiunto, in merito alla “posizione contabile”, che l’istante “attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. per la sola utenza oggetto di doglianza dell’importo di euro 763,34 relativamente al centro di fatturazione n. 60919xxxx e alle disposizioni contabili già sopra elencate con il print di sistema del gestore relativo alla posizione contabile della signora XXX”. L’operatore ha ritenuto di specificare che “[l]a signora XXX risulta essere titolare di altre utenze, non oggetto di doglianza, e afferente sempre al codice cliente n. 33765xxxx, risultano altri centri di fatturazione per i quali deriva una posizione amministrativa non regolare per euro 1.125,11. Si richiama il print sopra specificato evidenziando che la signora XXX ha una posizione amministrativa non regolare per un totale di euro 1.888,45”.

Infine l’operatore ha insistito affinché “[i]n rito [sia] dichiara[ta] 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. La replica dell’istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 27 ottobre 2025, ha respinto le deduzioni di Wind Tre evidenziando che *“l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità ex art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS (...) di Wind Tre è infondata e va respinta”*.

Sul punto ha osservato che:

- *“L'istante non chiede al Corecom di accertare la responsabilità dell'operatore per il grave e prolungato disservizio e di riconoscere la conseguente cessazione del rapporto e l'azzeramento della posizione debitoria connessa al servizio non fruito”*.
- *“Il Corecom, ai sensi dell'art. 19 della stessa Delibera n. 353/19/CONS, ha piena competenza a definire le controversie relative a inadempimenti contrattuali, disservizi, indennizzi e somme dovute tra utente e operatore”*.
- *“È pacifico che il Corecom può dichiarare non dovute le somme pretese e ordinare le restituzioni, senza che ciò implichi un facere in senso tecnico, ma un accertamento sul rapporto obbligatorio”*.
- *“In tal senso si richiama Delibera AGCOM n. 49/21/CIR, secondo cui “rientra nei poteri del Corecom l'accertamento della debenza o meno di importi fatturati e la conseguente compensazione o azzeramento della posizione contabile in caso di accertato inadempimento dell'operatore”*.

L'istante ha, quindi, osservato che *“la richiesta di “chiusura della posizione debitoria” è pienamente ammissibile in quanto diretta conseguenza del disservizio e dell'inadempimento contrattuale, oggetto tipico di valutazione in sede Corecom”*.

“Sulla presunta cessazione della SIM e sulla ricostruzione contrattuale” parte istante ha respinto quanto affermato dall'operatore circa il fatto *“che la SIM sarebbe stata cessata su richiesta dell'utente in data 10/04/2023, con effetto dall'11/05/2023, e che quindi non sarebbe possibile lamentare disservizi da maggio 2023 in poi”*.

Al riguardo ha specificato quanto segue:

- *“Tale ricostruzione non corrisponde ai fatti”*.
- *“L'istante non ha mai richiesto la cessazione della linea per propria volontà, ma ha dovuto sospendere i pagamenti e interrompere l'utilizzo della SIM a causa del perdurante malfunzionamento e della totale assenza di servizio, circostanza che il gestore non ha mai smentito con dati tecnici oggettivi sulla copertura e sulla rete nella zona interessata”*.
- *“Wind Tre non produce alcun documento sottoscritto dall'utente contenente la presunta richiesta di cessazione del contratto. Le sole schermate CRM interne non hanno valore probatorio pieno, come chiarito da AGCOM stessa (Delibera n. 52/23/CIR e n. 12/2022/CIR), la quale ammette la loro utilizzabilità solo se AVVALORARE da ulteriori elementi oggettivi o riscontri documentali, che qui mancano”*.

“Sulla presunta assenza di reclami e segnalazioni” parte istante ha puntualizzato che “[a]nche questa eccezione è infondata”, evidenziando che l’“istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti 159 nel corso dei mesi, ricevendo conferma dagli operatori che nella zona erano già stati segnalati disservizi tecnici da altri utenti. Tali segnalazioni orali costituiscono reclami validi a tutti gli effetti, come ribadito dall’art. 8, comma 2, della Delibera 179/03/CSP, che considera “reclamo” anche la segnalazione telefonica al servizio clienti. L’operatore, inoltre, ha l’obbligo di tracciare e registrare le segnalazioni ricevute. L’assenza di tracce nel CRM, come dichiarato da Wind Tre, non può essere imputata all’utente, ma rappresenta una violazione dell’obbligo di conservazione e tracciabilità delle comunicazioni con il cliente, previsto sia dalla Carta dei Servizi Wind Tre sia dall’art. 3, comma 4, della Delibera 347/18/CONS”.

Al riguardo ha “rammenta[to] altresì che, secondo la Delibera AGCOM n. 68/16/CIR, “la mancata produzione da parte dell’operatore dei dati tecnici e dei riscontri alle segnalazioni costituisce indice di inadempimento agli obblighi di correttezza e trasparenza informativa”.

“Sull’onere della prova e sulla presunta genericità dell’istanza” l’istante ha evidenziato quanto segue:

- “Wind Tre richiama l’art. 2697 c.c. e afferma che l’onere probatorio graverebbe interamente sull’istante”.*
- “Tale interpretazione è parziale e non conforme alla costante prassi AGCOM-Corecom”.*
- “Come chiarito nella Delibera AGCOM n. 3/11/CIR, richiamata dallo stesso operatore, “l’utente deve allegare la sussistenza del contratto e dei fatti di inadempimento, mentre spetta all’operatore dimostrare il corretto adempimento delle proprie obbligazioni” funzionamento del servizio nel periodo contestato — cosa che nel caso di specie non ha fatto”.*
- “L’operatore, che dispone dei mezzi tecnici e dei dati di rete, deve fornire evidenza del corretto” funzionamento.*
- “L’istante ha invece fornito elementi temporali e descrittivi precisi (mese di insorgenza, tipologia di disservizi, ripetute segnalazioni, durata), pienamente idonei per la sede amministrativa”.*
- “Il Corecom, nella sua costante giurisprudenza, non richiede una prova tecnica approfondita ma una esposizione coerente e credibile dei fatti, supportata da elementi di contesto”.*

“Sulla posizione contabile e sulle somme pretese” l’istante ha respinto la posizione dell’operatore laddove “sostiene che la fatturazione sia corretta e che le rate del terminale siano dovute”. Sul punto ha dedotto che “l’istante ha legittimamente sospeso i pagamenti a fronte di un servizio inutilizzabile, esercitando il proprio diritto. La pretesa di pagamento delle rate e dei canoni è quindi illegittima, poiché:

- *il contratto è stato di fatto risolto per grave inadempimento dell'operatore;*
- *l'utente non ha potuto beneficiare del servizio per oltre un anno;*
- *l'operatore non ha mai offerto un rimedio o un indennizzo spontaneo”.*

Infine ha concluso che *“la richiesta di azzeramento della posizione debitoria è ammissibile”* e ha ribadito che:

“1. L'istanza è pienamente ammissibile e procedibile, trattandosi di controversia rientrante nelle competenze del Corecom;

2. L'operatore non ha fornito alcuna prova tecnica dell'assenza dei disservizi, né tracce dei reclami, in violazione dei propri obblighi informativi;

3. Le schermate di sistema non hanno valore probatorio autonomo e non dimostrano il corretto adempimento;

4. L'istante ha agito in buona fede, sospendendo i pagamenti solo a fronte di un servizio di fatto inesistente”.

L'istante ha, quindi, insistito nelle proprie richieste di:

- *“Accogliere integralmente l'istanza dell'utente”;*
- *“Dichiarare non dovute le somme richieste dall'operatore”;*
- *“Disporre la chiusura del contratto con azzeramento della posizione contabile residua”;*
- *“Liquidare gli indennizzi richiesti”.*

4. La richiesta integrativa istruttoria.

In data 11 dicembre 2025, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, di integrare la documentazione in atti mediante il deposito della richiesta di recesso per l'utenza oggetto dell'istanza (n. 327 580xxxx) corredata da prova di invio e ricezione.

In pari data, la società Wind Tre ha *“deposita[to] in allegato la richiesta di recesso per l'utenza oggetto di doglianza n. 327580xxxx corredata da prova invio e ricezione”.* L'operatore ha allegato la comunicazione trasmessa per PEC del 10 aprile 2023 e *“Modulo per la richiesta di recesso dal contratto mobile privato”.*

5. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento a parte della domanda *sub i)*, volta alla *“chiusura contratto”*, si osserva che il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l'operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi

previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l'operatore dichiarato nella memoria in atti che *“in data 11/05/2023 la sim n. 327580xxxx oggetto di doglianza, cessava sui sistemi Wind Tre”*.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla parte della domanda dell'istante *sub i)* volta ad ottenere la *“chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*, si evidenzia che, in un'ottica di *favor utentis*, tale richiesta – al di là della sua formulazione – sarà esaminata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di valutazione e, in applicazione di criteri di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, ricondotta alla documentazione agli atti.

In tale prospettiva, occorre delineare il perimetro entro cui valutare la richiesta *sub i)*, atteso che l'utente, con propria nota di replica, ha ribadito la domanda di *“azzeramento della posizione contabile residua”*.

Tali precisazioni si rendono necessarie in quanto la presente istanza GU14/766251/2025 del 21 luglio 2025 e gli scritti difensivi dell'operatore riguardano profili già esaminati nell'ambito di un precedente tentativo obbligatorio di conciliazione (UG n. 619306 del 7 luglio 2023), conclusosi in data 24 luglio 2023 con un verbale di accordo riguardante un apparecchio telefonico presente anche nella documentazione allegata al presente fascicolo. Oltretutto, risulta agli atti un successivo procedimento (UG n. 632666 del 20 settembre 2023), archiviato per eccezione di inammissibilità. Si richiama che, mediante il collegato GU5/632667/2023, l'utente aveva formulato una richiesta di riattivazione dell'apparecchio con codice IMEI 35584612147xxxx, lamentando di fatto il mancato rispetto del verbale 24 luglio 2023. L'operatore Wind Tre, in tale contesto, aveva sollevato eccezione di inammissibilità e, in data 5 ottobre 2023, il procedimento UG/632666/2023 veniva archiviato dal CORECOM Toscana, con la seguente motivazione: *“la pretesa relativa al mancato adempimento di un verbale siglato in sede di conciliazione [UG/619306/2023 VERBALE DI ACCORDO del 24 luglio 2023], in quanto titolo esecutivo, è di competenza del giudice ordinario e non del Corecom stesso”*.

Giova, quindi, richiamare il contenuto del menzionato verbale di accordo, nella parte in cui l'operatore, con riferimento alla numerazione 335 609xxxx, aveva precisato di dare *“atto dell'avvenuta risoluzione del contratto e, a fronte degli importi ad oggi insoluti gravanti su parte istante, pari ad euro 1.406,46, si impegna ad accettare a saldo e stralcio, il pagamento della minor somma di euro 1.000,00, da versarsi in cinque rate di euro 200,00 l'una, scadenti entro e non oltre il 23.08.2023, il 22.09.2023, il 22.10.2023, il 21.11.2023 ed il 21.12.2023”*. Nel medesimo verbale era stato, altresì, determinato che *“[l]’apparecchio cellulare a suo tempo consegnato all’istante resta[va] nella sua disponibilità [e che la] parte istante dichiara[va] di accettare la proposta dell’operatore Wind Tre”*, precludendo, di fatto, ogni contenzioso futuro relativo alla questione trattata.

Orbene, a fronte dell'accordo bonario intervenuto tra le parti e formalizzato presso il CORECOM Toscana con verbale del 24 luglio 2023, deve ritenersi cessata la materia

del contendere in relazione alle doglianze dell'istante concernenti la fatturazione dell'apparecchio “Modello: iPhone 14 128GB Purple”, identificato dal numero IMEI 35584612147xxxx, nonché della numerazione 335 609xxxx.

Tali profili non possono, infatti, formare oggetto di una nuova valutazione, poiché ciò determinerebbe una violazione del principio del *ne bis in idem*, in considerazione della parziale sovrapponibilità tra la richiesta di storno integrale *sub i)* formulata nella presente procedura e le questioni già delineate nel precedente procedimento, conclusosi con l'impegno assunto dall'istante, mediante la sottoscrizione dell'accordo, ad accettare la rateizzazione per l'apparato.

Pertanto l'attuale *res controversa* avrà ad oggetto esclusivo gli addebiti imputati per la SIM n. 327 580xxxx, in relazione alla quale sono stati lamentati dall'utente malfunzionamenti persistenti del servizio di telefonia mobile, nonché la mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento dell'utenza mobile n. 327 580xxxx.

L'istante ha dedotto la pressoché totale impossibilità di fruire dei servizi di telefonia mobile nella propria area di utilizzo, dichiarando di aver conseguentemente sospeso i pagamenti; l'operatore, di contro, ha eccepito la genericità delle doglianze e la mancanza di segnalazioni di disservizio.

La doglianza *sub ii)* non può essere accolta per le ragioni di seguito indicate.

Nel caso di specie, l'istante ha precisato di aver “contattato ripetutamente il servizio clienti 159 nel corso dei mesi, ricevendo conferma dagli operatori che nella zona erano già stati segnalati disservizi tecnici da altri utenti”. Dalla documentazione in atti non risulta riscontrabile il tracciamento di segnalazioni a conferma della circostanza descritta. Infatti, sebbene la schermata aziendale inserita da Wind Tre nella propria memoria riporti, fra le “Interazioni Storicizzate”, alcuni contatti avuti dall'utente con il Servizio Clienti, tuttavia nessun tracciamento risulta abbinabile ad un reclamo puntuale sulla presenza di un malfunzionamento generalizzato della rete mobile.

Oltretutto si osserva che l'istante ha ommesso di individuare i precisi archi temporali interessati dal supposto disservizio e, trattandosi di utenza mobile, non ha neppure precisato la localizzazione al momento del manifestarsi dei disservizi stessi.

Dunque i malfunzionamenti lamentati possono essere ricondotti ad una doglianza generale sull'insoddisfacente copertura del segnale radiomobile.

In merito a tale tipo di doglianza, a prescindere dal tracciamento delle segnalazioni in atti, in numerose decisioni, l'Autorità ha rilevato che “[i]n caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi”. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a

garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale. (cfr. Delibera Agcom n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR e Delibera Agcom n. 31/24/CIR) L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi *in re ipsa* condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spaziotemporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una asserita cattiva ricezione del segnale e in assenza, comunque, di segnalazioni circa la presenza di un malfunzionamento del servizio mobile di carattere generale, la richiesta di liquidazione di indennizzo *sub i)* non può trovare accoglimento.

Sulla fatturazione/addebiti contestati per l'utenza n. 327 580xxxx

Parte istante ha evidenziato di aver cessato i pagamenti relativi all'utenza mobile n. 327 580xxxx in quanto i servizi non erano più fruibili nell'area di utilizzo. Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza degli importi addebitati fino alla cessazione della SIM stessa, avvenuta l'11 maggio 2023.

La domanda di storno/rimborso *sub ii)* della fatturazione emessa/addebiti sull'utenza prepagata *de qua* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto si precisa che, con riferimento agli addebiti contestati sull'utenza n. 327 580xxxx che la domanda è stata esaminata sulla base della documentazione acquisita al fascicolo. Ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti di depositare la richiesta di recesso inviata per tale utenza. La società Wind Tre ha prodotto la richiesta di recesso pervenuta presso l'operatore il 10 aprile 2023.

Con riferimento al caso di specie, si richiama che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Questo principio generale deve essere

letto alla luce delle Condizioni di Contratto secondo le quali, “[i]l Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni”.

Pertanto, alla luce della documentazione versata in atti, il contratto deve pertanto ritenersi risolto a far data dal 10 maggio 2023, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della suddetta disdetta del 10 aprile 2023.

Con riferimento agli addebiti contabilizzati, si richiama che la società Wind Tre ha depositato al fascicolo del presente procedimento la missiva dell’11 aprile 2023, avente ad oggetto “*Preavviso di sospensione e cessazione del servizio – Centro di Fatturazione 60919xxxx*”, relativa al documento n. 918139492xxxx del 2 marzo 2023, per un importo pari a euro 64,63.

Successivamente all’efficacia del recesso dell’utenza mobile *de qua*, la società Wind Tre ha depositato ulteriori solleciti di pagamento.

In particolare, l’operatore ha prodotto la missiva del 20 giugno 2023, avente ad oggetto “*Preavviso di cessazione del servizio – Centro di Fatturazione 60919xxxx*”, con la quale comunicava che, alla data del 20 giugno 2023, non risultava pervenuto il pagamento dei seguenti documenti:

- Documento n. 918139492xxxx del 2 marzo 2023, per un importo di euro 64,63;
- Documento n. T23000562xxxx del 15 aprile 2023, per un importo di euro 41,98;
- Documento n. T23000823xxxx del 5 maggio 2023, per un importo di euro 41,98.

Successivamente, con comunicazione del 21 maggio 2024, avente ad oggetto “*Sollecito di pagamento – Centro di Fatturazione 60919xxxx*”, Wind Tre informava che, a seguito di verifica sui propri sistemi contabili, non risultava pervenuto il pagamento dei seguenti conti telefonici, come da prospetto delle posizioni insolute aggiornato al 21 maggio 2024:

- Fattura n. 918139492xxxx del 2 marzo 2023 dell’importo pari ad euro 64,63;
- Fattura n. T23000823xxxx del 15 aprile 2023 dell’importo pari ad euro 12,08;
- Fattura n. T23004115xxxx del 15 ottobre 2023 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T23004538xxxx del 15 novembre 2023 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T23005145xxxx del 15 dicembre 2023 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T24000049xxxx del 15 gennaio 2024 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T24000833xxxx del 15 febbraio 2024 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T24001330xxxx del 15 marzo 2024 dell’importo pari ad euro 32,03;
- Fattura n. T24001742xxxx del 15 aprile 2024 dell’importo pari ad euro 32,03.

Con riguardo agli addebiti contabilizzati da Wind Tre, giova richiamare quanto meglio chiarito in premessa ossia che il computo delle fatture insolute oggetto del

presente procedimento non può riguardare l'apparato *Modello: iPhone 14 128GB Purple* - "Numero IMEI: 35584612147xxxx" e l'ulteriore utenza n. 335 609xxxx. Si rammenta che la fattura n. T23001103xxxx di euro 1.054,09, e la sua rateizzazione, era oggetto del Procedimento UG/619306/2023, definito con verbale di accordo del 24 luglio 2023.

Ne consegue che, per quanto sopra esposto, con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante di cui al mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati per l'utenza n. 327 580xxxx, successivamente alla data di efficacia del recesso, 10 maggio 2023, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, mentre l'operatore ha eccepito l'assenza di qualsivoglia reclamo agli atti.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto è opportuno richiamare che, ai sensi dell'art. 1, lett. d), della delibera 179/03/CSP, il reclamo è da intendersi come una "*istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Nel caso che ci occupa non risulta provato che l'istante abbia trasmesso all'operatore reclami in forma scritta. Quanto alle segnalazioni telefoniche, asseritamente rimaste inevase, si rileva che esse non sono state supportate da elementi utili alla loro individuazione, quali la data e un codice identificativo, e al contenuto delle stesse.

Si rileva, inoltre, che, a fronte dell'eccezione sollevata dall'operatore circa la mancata ricezione di qualsivoglia segnalazione, l'utente non ha ritenuto di integrare il fascicolo con un riferimento documentato al mancato riscontro ai reclami, ma si è limitato a ribadire di aver inoltrato segnalazioni telefoniche sui disservizi subiti.

Ne consegue che domanda *sub iii)* non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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) degli importi addebitati per l'utenza per l'utenza n. 327 580xxxx successivamente alla data di efficacia del recesso, 10 maggio 2023, fino alla fine del ciclo di fatturazione. 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, 13 gennaio 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.)