

DELIBERA N. 29/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

GU14/787648/2025

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 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;

VISTO l’ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto “Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini “Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza della società XXX, del 29/10/2025 acquisita con protocollo n. 0274870 del 29/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui al codice cliente n. 62495xxxx con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta la totale e la parziale interruzione dei servizi, nonché la non soddisfacente gestione delle segnalazioni.

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

- *“in data 16/07/25 la linea telefonica e la rete internet hanno smesso di funzionare senza alcun preavviso da parte del gestore”.*
- *“Nonostante i numerosi solleciti telefonici e scritti che si allegano, il servizio non è stato ripristinato per settimane causando alla società intestataria dell'utenza (XXX) notevoli disagi per lo svolgimento del lavoro, nonché danno di immagine e di reputazione. La percezione esterna da parte dei fornitori e della clientela è stata quella di un'azienda inattiva e non raggiungibile nel periodo di massima produzione e di consegna degli ordini. A ciò si aggiunga l'impossibilità di comunicare con fornitori, clienti e banche”.*
- Con reclamo inviato per PEC il 21 luglio 2025 lamentava l'interruzione dei servizi sulle utenze n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx e n. 0571 45xxxx. Evidenziava che, *“a partire dal 16/07/2025 e tutt'ora in corso”*, aveva subito gravi disservizi consistenti in *“interruzione del servizio telefonico non programmata”*, *“assenza di connessione internet”* e *“impossibilità di effettuare/ricevere chiamate e mail”*, con rilevanti ripercussioni sull'attività aziendale, avendo determinato *“notevoli disagi”* e la concreta impossibilità di *“comunicare con i fornitori”*, *“ricevere ordini dalla clientela”* e *“controllare i flussi bancari tramite i servizi homebanking”*. Nonostante le ripetute segnalazioni al servizio clienti effettuate *“al fine di avere gli opportuni chiarimenti e una pronta soluzione del disservizio”*, l'istante riferiva che *“la situazione è immutata”*. Nel reclamo formulava la richiesta di *“immediata risoluzione del disservizio”*, la corresponsione degli indennizzi previsti e il risarcimento dell'*“ulteriore maggior danno da quantificarsi in € 5.000,00”*.
- Stante il perdurare del disservizio, decideva di chiedere il passaggio ad altro operatore.
- In data 25 settembre 2025 un tecnico del nuovo operatore ripristinava il collegamento ad Internet. Il servizio voce non veniva ripristinato in maniera regolare.
- In data 29 settembre 2025 introduceva richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/780322/2025) nei confronti dell'operatore Wind Tre, esteso all'operatore *recipient* TIM S.p.A., che si concludeva con il ripristino dell'utenza con quest'ultimo gestore in data 13 ottobre 2025.
- Nell'ambito della predetta procedura, l'operatore Wind Tre aveva depositato la seguente nota: *“in ordine al procedimento notificato, a seguito delle verifiche condotte dagli enti preposti, si rappresenta che in data 24/09/2025 il n. 057145xxxx “cessa a seguito di espletamento della richiesta di NP pervenuta da Telecom. A valle dell'avvenuta cessazione del contratto per NP espletata, non ci sono margini di azione lato WindTre rispetto al disservizio lamentato dal cliente*

La predetta numerazione non è più attestata su rete WindTre e non sono possibili ulteriori azioni tecniche da parte della scrivente convenuta”.

In data 13 ottobre 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, con quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti pari a euro 15.000,00, ha chiesto:

- i) *“corresponsione degli indennizzi previsti dalla legge nonché dell’ulteriore maggior danno per i danni subiti medio tempore”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 19 dicembre 2025, ha preliminarmente precisato che:

- *“in data 20/09/2024 tramite Business Partner autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 163652439xxxx (All. 1) per l’attivazione di una SIM mobile (n. 328590xxxx) con piano telefonico “Super Unlimited” e associata ad una serie di opzioni e servizi accessori e l’attivazione di un prodotto Fisso dati e Voip con piano tariffario “Office Maxi” con accesso NGA.w8103xxxx e n. 4 Number Portability delle linee n. 05714xxxx, n. 057145xxxx, n. 057144xxxx e n. 057145xxxx, compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta dei Servizi (All. 2), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*
- *“Wind Tre dà atto che il suddetto contratto e le relative linee associate, risultano disattivate sulla rete del gestore”.*

“In rito” l’operatore ha osservato che:

- *“In limine litis, Wind Tre eccepisce l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 15.000,00, avanzate dalla ricorrente, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell’ambito di applicazione dell’Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell’Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sulla fattispecie, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità”.*
- *“Il Gestore eccepisce inoltre l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla richiesta di “(...) Corresponsione degli indennizzi previsti dalla legge (...)”, per dichiarata cessata materia del contendere. Wind Tre, infatti, a prescindere dalla fondatezza delle contestazioni*

mosse dalla società istante, si era già impegnata ad accogliere le richieste ivi formulate, in ottica puramente di customer care, con procedura ordinaria, predisponendo una serie di aggiustamenti contabili, come meglio si vedrà nel merito della presente difesa”.

“In merito” l’operatore ha proceduto ad una “Ricostruzione della vicenda contrattuale” e rilevato quanto segue:

- *di aver riportato in memoria “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 [...]”.*
- *“in data 16/07/2025, tramite contatto telefonico al servizio clienti del gestore, veniva segnalato un possibile malfunzionamento sulla rete fissa”.*
- *L’operatore “apriva una pratica tecnica identificata con numero CTT INC935xxxx che veniva restituita in data 12/08/2025 con esito “causa principale riconfigurazione apparato” ed evidenziava una regolare connessione dal 08/08/2025, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”.*
- *“In tema di irregolare funzionamento del servizio preme rilevare come la Carta dei Servizi Wind Tre all’art. 9 dispone che “WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e 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”. Ciò posto, dunque, 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”.*
- *“In data 30/07/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante un ordine di cessazione della SIM n. 328590xxxx per passaggio ad altro operatore, come dimostrato dalla schermata MOG di seguito riportata: (...)”.*
- *“In data 26/08/2025 a seguito di n. 2 PEC del 21/07 e del 01/08/2025 con la quale la parte ricorrente sollecitava la risoluzione del disservizio e chiedeva un risarcimento dei danni, la convenuta, in ottemperanza alla propria Carta dei Servizi, forniva riscontro scritto a mezzo PEC (All. 3) dove comunicava di riconoscere un importo pari ad euro 172,26 visibile sulla prima fattura utile, come di seguito dimostrato: (...)”.*

- *“In riferimento al periodo di disservizio riscontrato infatti, la convenuta con il conto telefonico n. 2025F00130xxxx del 21/09/2025 (All. 4) provvedeva ad accreditare un importo pari ad euro 72,26 a storno della quota canone fatturata: (...) e altresì ad accreditare l'importo pari ad euro 100,00 quale importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi a titolo di indennizzo in riferimento all'art. 9 sopra menzionato: (...). Avendo il Gestore già riconosciuto il suddetto importo, ancora prima dell'instaurarsi della controversia, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*
- *“Come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e come disposto la Delibera n. 203/18/CONS: “l'istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile” (si veda anche la Delibera n. 12/14/CIR)”.*
- *“Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.ma Autorità adita ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima le richieste formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato”.*
- *“In data 24/09/2025 risaliva sui sistemi del gestore per volontà della società istante, un ordine di cessazione delle linee n. 05714xxxx, n. 057145xxxx, n. 057144xxxx e n. 057145xxxx per passaggio ad altro operatore, come dimostrato dalle schermate OLQ (On Line Quires) di sistema: (...)”.*
- *“Nessuna ulteriore segnalazione giungeva alla scrivente società in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non in data 29/09/06/2025 con la presentazione presso codesto spettabile Corecom del Procedimento protocollo n. GU5/780322/2025 e del Procedimento n. UG/780325/2025 conclusosi con un verbale di mancato accordo del 13/10/2025”.*
- *“Tutti i procedimenti ut supra riportati sono stati avviati dopo la cessazione del servizio! Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità in riferimento a quanto contestato e richiesto con la presente istanza di definizione”.*

Sulla “posizione contabile” l'operatore ha evidenziato che l'“istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 270,39 dato dal conto telefonico n. 2025F00155xxxx del 21/11/2025 (All. 4) relativamente ai canoni di competenza del servizio “Office Maxi”, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: (...)”.

Infine la società Wind Tre ha insistito affinché venga “[i]n rito dichiara[ta] inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigetta[te] tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS, art.16 comma 4, e successive modifiche”.

3. La replica dell’istante.

La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 7 gennaio 2026, ha preliminarmente respinto “l’eccezione di inammissibilità/improcedibilità della domanda (...) rappresenta[ndo] che la suddetta domanda in un’ottica di favor utentis, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, a norma delle quali, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più Logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.

Inoltre, “venendo ad esaminare il merito dell’istanza, [ha] richiama[to] l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.1 5677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

La parte istante ha poi richiamato che:

- “in proposito, devono rammentarsi gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui”.

- *“Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio”.*
- *“Secondo l’orientamento adottato del Corecom Toscana, difatti, gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo nell’adempimento l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione”.*
- *“In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell’utente, spetta all’operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti”.*

In riferimento alla controversia ha evidenziato che, *“a fronte della contestazione dell’istante in merito alla improvvisa interruzione/sospensione intervallata da una breve ripresa del servizio a fine agosto per il periodo dal 16 luglio 2025 al 08/09/2025 (data di riattivazione con altro operatore) nessuna prova contraria è stata fornita dall’operatore”.*

La parte istante ha *“contesta[to] e respin[to] fermamente la documentazione allegata alla memoria dell’operatore”*, chiedendo l’accoglimento della richiesta dell’istante.

Con riferimento alla *“memoria difensiva dell’operatore, [ha] osserva[to] che non corrisponde al vero che la connessione sia stata ripristinata l’08/08/2025 ultimo giorno di lavoro prima delle ferie estive, nel quale tutti era[no] in ufficio con il telefono e internet non funzionante. Quanto alla richiesta di cessazione della SIM n.328590xxxx del 30 luglio 2025 questo non ha rilievo alcuno trattandosi di una SIM mai utilizzata (in quanto la (...) azienda non ha cellulari aziendali) e una SIM che, comunque, non aveva alcuna rilevanza con riguardo alla mancanza di connessione lamentata da questa azienda”.*

Sul punto la parte istante ha precisato di avere, *“più volte dal 16/07/2025 fino all’8/08/2025 (quindi in 23 giorni), (...) scritto e telefonato al servizio clienti per ottenere la risoluzione del problema e richiedere il risarcimento per i danni subiti come dimostrato dalla documentazione che si riporta qui di seguito. Per quanto riguarda il pregiudizio subito si precisa che l’esponente è un’azienda con oltre 14 dipendenti di cui 5 impiegati con un fatturato di circa 6.000.000,00 euro che ha visto l’interruzione totale*

delle proprie comunicazioni per un periodo di 1 mese durante il quale gli impiegati sono stati impossibilitati a svolgere le loro mansioni in quanto oggi in un ufficio senza rete internet e senza telefono non è proprio possibile lavorare. In particolare il disservizio ha causato un totale isolamento dell'azienda XXX impedendo le comunicazioni con clienti/fornitori e banche nonché danno di immagine e reputazione. La percezione esterna da parte dei fornitori e in particolare della clientela è stata quella di un'azienda inattiva e non raggiungibile nel periodo di massima produzione e di consegna degli ordini invernali. I primi di agosto, non essendo ancora risolto il problema e quindi essendo sempre isolati e dopo 15 giorni nei quali eravamo alla disperazione con pagamenti a fornitori e dipendenti da effettuare e vicini alle ferie estive ci siamo rivolti ad un altro operatore che si è immediatamente attivato. L'ultimo giorno di lavoro è stato l'08/08/2025 e ancora non avevamo né internet né telefono. Al rientro delle ferie, il 25/08/2025 un tecnico della nuova compagnia ha attivato internet. Nel frattempo i telefoni, ancora in Wind, hanno ripreso a funzionare ma solo per pochi giorni. Intorno alla metà di settembre anche con la linea telefonica siamo passati al nuovo operatore. Oggi nel 2025 non è possibile che un operatore come Wind possa lasciare un'azienda senza Internet, indispensabile per poter lavorare e senza telefono per oltre un mese”.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, non può trovare accoglimento l'eccezione di improcedibilità o inammissibilità sollevata di Wind Tre e la conseguente richiesta di dichiarare cessata la materia del contendere per avere l'operatore medesimo già riconosciuto l'importo dovuto per la Carta dei Servizi.

Sul punto si rileva che, nel riscontro del 26 agosto 2025 al reclamo del 21 luglio 2025, l'operatore informa l'utente di aver “accolto la (...) segnalazione del 21/07/2025 con codice ID 175928xxxx relativa al disservizio” e di aver provveduto, “[i]n base alle verifiche effettuate, (...) a riconoscer[e] l'importo di Euro 172,26”, specificando che l'addebito sarebbe stato disponibile “nella prossima fattura utile”. Solo nella memoria in atti, tuttavia, il gestore ha motivato l'erogazione della somma di euro 100,00, qualificandola “quale importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi a titolo di indennizzo” e la rimanente somma di euro 72,26 come “storno della quota canone fatturata”.

Si osserva, inoltre, che, nel reclamo del 21 luglio 2025, l'istante chiedeva il ripristino dei servizi, precisando espressamente che il malfunzionamento totale riguardava più utenze (n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx e n. 0571 45xxxx) oltre al collegamento Internet. Nel riscontro del 26 agosto 2025, tuttavia, non vengono specificati i servizi coinvolti dal guasto, né attestata l'avvenuta risoluzione del disservizio, che l'istante afferma essersi protratto, sebbene in forma diversa, fino al 24 settembre 2025, data del passaggio ad altro operatore.

Ne consegue, pertanto, che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore con il pagamento in favore della società istante di euro 172,26, del quale l’utente è stato avvisato con PEC del 26 agosto 2025, non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi per cui *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto.”*

Sempre in via preliminare, si osserva che l’utenza mobile n. 328 590xxxx, inserita nella memoria di Wind Tre, non è oggetto della presente controversia, che è incentrata sul servizio di telefonia fissa utenze (n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx e n. 0571 45xxxx e collegamento internet in tecnologia fibra).

Inoltre la domanda *sub i)* laddove è volta ad ottenere *“l’ulteriore maggior danno per i danni subiti medio tempore”* per una quantificazione complessiva per euro 15.000,00 trova accoglimento unicamente quale richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all’applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Pertanto, la presente disamina si incentrerà sull’interruzione totale e parziale dei servizi sulle utenze *de quibus*, lo storno/rimborso della fatturazione nel periodo di disservizio, nonché sulla gestione delle segnalazioni e reclami.

Sul malfunzionamento totale e parziale dei servizi

L’istante ha lamentato un malfunzionamento, prima totale e poi parziale, perdurato dal 16 luglio fino al 24 settembre 2025, data in cui è stato eseguito il passaggio ad altro operatore.

Di contro l’operatore ha dedotto la cessata materia del contendere, in ragione della risoluzione del guasto e dell’erogazione dell’indennizzo previsto in fase di gestione di accoglimento del reclamo, riscontro inviato entro il termine di 45 giorni previsto dalle proprie Condizioni Generali del Contratto.

La doglianza *sub i)* è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In primis, a fronte delle doglianze dell’utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione*

dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

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

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato che *"[i]n data 16/07/25 la linea telefonica e la rete internet hanno smesso di funzionare senza alcun preavviso da parte del gestore".* Nel reclamo in atti del 21 luglio 2025, ha descritto i disservizi subiti consistenti in *"interruzione del servizio telefonico non programmata", "assenza di connessione internet" e "impossibilità di effettuare/ricevere chiamate e mail"*, con rilevanti ripercussioni sull'attività aziendale. Nel reclamo ha espressamente indicato che tali disservizi *"a partire dal 16/07/2025 (...) hanno compromesso l'utilizzo del servizio telefonico e della rete Internet relativi alle seguenti linee: 0571-45xxxx; 0571-4xxxx e 0571-45xxxx"*.

Nella propria nota di replica, l'istante ha confermato di aver subito un malfunzionamento totale, nel periodo dal 16 luglio all'8 agosto 2025 incluso, ribadendo che l'azienda si era ritrovata *"senza Internet, indispensabile per poter lavorare e senza telefono per oltre un mese"*. Ha inoltre segnalato una successiva erogazione discontinua del servizio di fonia nel periodo 25 agosto – 23 settembre 2025, data in cui è stata completata la portabilità delle utenze stesse verso altro operatore.

Di contro, rispetto alle contestazioni avanzate dall'istante, l'operatore Wind Tre ha eccepito la cessata materia del contendere, sostenendo di aver accolto la richiesta di indennizzo formulata nel sopra citato reclamo inviato via PEC il 21 luglio 2025.

Tuttavia, esaminando la PEC di riscontro inviata da Wind Tre in data 26 agosto 2025, si rileva che tale comunicazione non fornisce una motivazione esaustiva a supporto dell'asserito accoglimento. In particolare, l'utente, nel reclamo del 21 luglio, oltre a richiedere l'indennizzo, domandava anche il ripristino dei servizi, ma nella risposta dell'operatore non viene dato atto dell'avvenuta risoluzione del disservizio.

A fronte delle doglianze dell'istante, si osserva che solo *ex post*, nella memoria depositata agli atti, Wind Tre ha chiarito la causa del malfunzionamento, affermando che era stata aperta *“una pratica tecnica identificata con numero CTT INC935xxxx che veniva restituita in data 12/08/2025 con esito “causa principale riconfigurazione apparato” ed evidenziava una regolare connessione dal 08/08/2025, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM)”*.

Tali elementi, tuttavia, non risultano comunicati all'utente nella PEC del 26 agosto 2025, nella quale Wind Tre si limita a informare del riconoscimento di una somma onnicomprensiva pari ad 172,26, poi spiegata in memoria come composta da euro 72,26 a storno del canone e di euro 100,00 quale indennizzo massimo previsto dall'art. 9 della Carta dei Servizi, importi che sarebbero stati inseriti nella fattura di prossima emissione.

Con riferimento all'inizio del disservizio, risulta pacifica l'interruzione del servizio di fonia e collegamento ad Internet a far data 16 luglio 2025, atteso che lo stesso operatore ha evidenziato che, in tale data, *“tramite contatto telefonico al servizio clienti del gestore, veniva segnalato un possibile malfunzionamento sulla rete fissa”*.

Le parti divergono, invece, sulla risoluzione del guasto. Atteso quanto dedotto dall'operatore in merito alla *“regolare connessione dal 08/08/2025”*, l'istante, per parte sua, ha dichiarato di aver potuto constatare un'interruzione totale dei servizi di fonia e connessione dati anche nella giornata dell'8 agosto 2025, ribattendo alla supposta chiusura con esito positivo del guasto. Successivamente, dal 25 agosto al 24 settembre 2025, nelle more del passaggio delle numerazioni verso altro operatore, l'utente ha riferito che il servizio di connettività dati veniva installato presso la sede aziendale dall'operatore *recipient* già il 25 agosto 2025, ma che l'erogazione del servizio voce, ancora nella gestione di Wind Tre, non era stata regolare.

Alla luce di quanto esposto, pur in presenza dell'ammissione del disservizio da parte di Wind Tre, non risulta comprovato il ripristino effettivo e stabile dei servizi fino al completamento della portabilità delle utenze n. 0571 45xxxx, 0571 4xxxx e 0571 45xxxx. Non è stata infatti prodotta alcuna documentazione idonea a dimostrare l'efficacia dell'intervento effettuato, quale il traffico voce attestato mediante tabulati o i *files di log* comprovanti i collegamenti internet, elementi necessari a provare l'avvenuto e corretto ripristino del servizio.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell'operatore Wind Tre, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato le utenze *de quibus*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*;

- *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.*

Si precisa che tale parametro deve essere computato in misura del doppio in base all’art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell’utenza oggetto della controversia.

Inoltre, per la connettività ad Internet, deve essere considerato l’art. 13, comma 2, che prevede l’aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga. Al riguardo si precisa che il servizio NGA (*Next Generation Access*), oggetto di contestazione, è un servizio erogato su rete di nuova generazione basata su infrastruttura in fibra (FTTC o FTTH).

Ai fini della quantificazione degli indennizzi di cui sopra, si rileva quanto segue.

Per quanto riguarda la totale interruzione dei servizi (Internet + fonìa) si ritiene corretto considerare il periodo dal 16 luglio 2025, data della prima segnalazione, all’8 agosto 2025 incluso, per complessivi 24 giorni, atteso che tale è l’intervallo temporale in cui l’istante ha constatato il disservizio, anche in ragione del successivo periodo di ferie.

Sul punto si evidenzia che, sebbene l’operatore non abbia fornito prova dell’effettiva erogazione dei servizi anche nel restante periodo oggetto di contestazione, si ritiene comunque di limitare il computo dell’indennizzo alla data dell’8 agosto 2025, data in cui l’istante afferma di aver rilevato la mancanza e l’impossibilità di fruizione dei servizi.

In tale contesto viene in rilievo il principio secondo cui l’applicazione dei criteri indennitari all’intero periodo determinerebbe il riconoscimento, a favore dell’istante, di una somma che, per entità, assumerebbe una valenza sostanzialmente risarcitoria, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo richiamati dalla costante giurisprudenza dell’Autorità e dei Corecom delegati.

Per quanto riguarda, invece, l’irregolare erogazione del servizio di fonìa, si prende in esame il periodo dal 25 agosto 2025, fino all’esecuzione della portabilità delle utenze n. 0571 45xxxx, 0571 4xxxx e 0571 45xxxx avvenuta il 24 settembre 2025 per complessivi 30 giorni.

Al riguardo deve rilevarsi che le utenze *de quibus* saranno considerate unitariamente, atteso che l’istante lamenta genericamente una ripresa irregolare nell’erogazione del servizio fonìa da parte di Wind Tre.

Pertanto l’indennizzo da riconoscere all’istante (codice cliente n. 62495xxxx), per un totale di euro 1.428,00 (mille e quattrocentoventotto/00), da computarsi al netto della nota di credito già emessa, è il seguente:

- euro 384,00 (trecento ottantaquattro/00), determinato secondo il parametro di euro 16,00 *pro die* per 24 giorni di interruzione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga relativo sull'accesso NGA.w8103xxxx;
- euro 864,00 (ottocento sessantaquattro/00) computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per i n. 24 giorni di mancata erogazione del servizio voce su n. 3 utenze (n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx e n. 0571 45xxxx);
- euro 180,00 (centoottanta/00), computato secondo il parametro 6,00 *pro die* per i n. 30 giorni di discontinua erogazione del servizio voce n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx, n. 0571 45xxxx, considerate unitariamente.

Sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di disservizio

L'istante ha contestato i disservizi subiti, che lo hanno poi indotto a procedere al cambio di operatore.

Di contro, l'operatore ha rappresentato che *“con il conto telefonico n. 2025F00130xxxx del 21/09/2025 (All. 4) provvedeva ad accreditare un importo pari ad euro 72,26 a storno della quota canone fatturata”*.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

In via preliminare, occorre richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità della somministrazione, ma un mero atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente quanto dovuto sulla base delle conoscenze e valutazioni dell'operatore (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Tale documento resta quindi rettificabile in caso di divergenza rispetto ai dati reali.

Ne consegue che, in caso di contestazione dell'ammontare della fattura da parte dell'utente, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale, in caso di contestazione, non costituiscono piena prova e il loro disconoscimento determina il venir meno della presunzione legale, rendendo necessari ulteriori elementi dimostrativi.

In tale prospettiva, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte affermato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato che il collegamento a Internet, a partire dal 16 luglio 2025, sarebbe stato ripristinato soltanto il 25 agosto 2025, a seguito dell'intervento del tecnico incaricato dall'operatore *recipient*. Quanto al servizio voce, l'istante ha dedotto la totale interruzione nel periodo 16 luglio – 24 settembre 2025.

A fronte di tali deduzioni, l'operatore avrebbe dovuto comprovare l'effettiva erogazione dei servizi e l'esattezza della fatturazione mediante la produzione dei *files di log* e dei tabulati del traffico, dai quali risultassero la durata e la riferibilità temporale delle connessioni internet e delle chiamate voce. Tale documentazione, tuttavia, non risulta essere stata prodotta agli atti del procedimento.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare, tenendo conto delle note di credito emesse, la posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato:

- in relazione al servizio voce erogato sulle utenze fisse di cui al codice cliente n. 62495xxxx nel periodo 16 luglio – 24 settembre 2025, giorno antecedente all'intervento del tecnico incaricato dall'operatore *recipient* che ha attivato il nuovo collegamento ad Internet;
- in relazione al servizio di accesso ad Internet di cui al medesimo codice cliente n. 62495xxxx dal 16 luglio fino alla fine del ciclo di fatturazione, atteso che dal 25 settembre 2025 il servizio di collegamento a Internet non era più fornito da Wind Tre.

La parte istante ha diritto, altresì, al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

L'istante ha ulteriormente lamentato che, a partire dal 25 agosto 2025 fino all'esecuzione della portabilità ad altro gestore, ha fruito in maniera irregolare del servizio fonia.

In relazione a tale periodo, l'istante non ha diritto allo storno o rimborso, poiché il servizio è stato comunque fruito, seppur con discontinuità (*ex plurimis*, Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sui reclami

L'istante ha puntualizzato di aver, *“più volte dal 16/07/2025 fino all'8/08/2025 (quindi in 23 giorni), (...) scritto e telefonato al servizio clienti per ottenere la risoluzione del problema e richiedere il risarcimento per i danni subiti”*. Sul punto si evidenzia che la lamentata mancata o incompleta risposta ai reclami non può ritenersi meritevole di accoglimento, atteso che l'eventuale carenza di riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato deve considerarsi assorbita dall'indennizzo già riconosciuto per il medesimo disservizio.

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 S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante (codice cliente 62495xxxx) l'importo di euro 1.428,00 (mille e quattrocentoventotto/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza da computarsi al netto della nota di credito già emessa, così composto:
 - euro 384,00 (trecento ottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga relativo (accesso NGA.w8103xxxx);
 - euro 864,00 (ottocento sessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce su n. 3 utenze (n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx e n. 0571 45xxxx);
 - euro 180,00 (centoottanta/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio voce sulle utenze n. 0571 45xxxx, n. 0571 4xxxx, n. 0571 45xxxx, considerate unitariamente.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione, in relazione al codice cliente n. 62495xxxx, 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), al netto delle note di credito emesse:
 - di quanto fatturato nel periodo 16 luglio – 24 settembre 2025 in riferimento al servizio voce sulle utenze fisse di cui al predetto codice cliente;
 - di quanto fatturato a far data 16 luglio 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione in riferimento al servizio di accesso ad Internet di cui al predetto codice cliente.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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, 8 aprile 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.)