

DELIBERA N. 44/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/795436/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 maggio 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 funzioni del Settore “Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione”;

VISTA l’istanza della società XXX, del 02/12/2025 acquisita con protocollo n. 0310478 del 02/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, contesta frequenti malfunzionanti sui servizi di rete mobile e fissa di cui al codice cliente n. 62194xxxx, l’addebito per costi di recesso/disattivazione, nonché la mancata risposta alle segnalazioni.

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

- *“titolare di utenze mobili e fisse intestate alla propria azienda, ha riscontrato a partire dal mese di giugno 2025 continui e gravi disservizi sulle linee mobili e fisse fornite da WindTre S.p.A.”;*
- *“le linee mobili n. 348386xxxx, 348386xxxx, 348386xxxx, 350583xxxx [e] 348386xxxx hanno presentato frequenti interruzioni di rete, assenza di segnale e mancata possibilità di effettuare o ricevere chiamate e traffico dati, compromettendo l'operatività aziendale e causando notevoli disagi nello svolgimento delle attività lavorative quotidiane (impossibilità di contattare clienti e fornitori, perdita di ordini, ritardi nella gestione operativa, ecc.)”.*
- *“A tali disservizi si sono aggiunti, nei mesi successivi, malfunzionamenti della rete fissa e del collegamento dati relativi alla linea 055/229xxxx, che hanno reso impossibile l'utilizzo stabile della connessione Internet, con continue disconnessioni e lentezza della linea, aggravando ulteriormente la situazione aziendale”.*
- *Nel corso del tempo, “ha effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti WindTre tramite il numero 1928, ricevendo di volta in volta conferma che vi erano già altri reclami da parte di utenti della stessa zona e che il problema era noto e “in lavorazione”, con la promessa che sarebbe stato risolto a breve. Tuttavia, nonostante tali rassicurazioni, i disservizi sono proseguiti per mesi, rendendo di fatto impossibile continuare a lavorare in modo regolare”.*
- *“A causa del perdurare dei disservizi e dell'impossibilità di usufruire correttamente del servizio, l'istante si è visto costretto a recedere dal contratto, esercitando il proprio diritto di recesso ai sensi della cosiddetta “Legge Bersani” (art. 1, comma 3, D.L. 7/2007), che consente la disdetta senza penali in caso di gravi inadempimenti dell'operatore”.*
- *“Nonostante ciò, WindTre ha successivamente emesso la fattura n. 2025F00125xxxx del 21/09/2025, addebitando costi di recesso anticipato e rate residue di attivazione servizio, importi che l'istante ritiene illegittimi e non dovuti, in quanto conseguenti a un recesso motivato da disservizi imputabili all'operatore. L'istante chiede pertanto:*
 - *l'annullamento totale degli addebiti contenuti nella suddetta fattura;*
 - *l'eventuale rimborso delle somme già corrisposte;*
 - *il riconoscimento di un indennizzo per i disservizi subiti e per il disagio arrecato”.*

In data 1° dicembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom della Regione 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 tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi per €800,00”;*
- iii) *“indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni con il 1928 per € 300.00”.*

2. La posizione dell'operatore.

In data 16 gennaio 2026, la società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l'altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, con la quale ha precisato, innanzitutto, quanto segue:

- *“[l]a società XXX, tramite Business Partner Wind Tre, risultava aver sottoscritto n. 2 Proposte di Contratto, di seguito meglio specificate”: (...)*
- *“in data 31/05/2024 (All. 1) per richiedere l'attivazione di un servizio fisso e dati VoIP in accesso FTTH associata all'offerta commerciale “Office Plus” e n. 4 linee VoIP di cui n. 3 in Number Portability dei n. 055229xxxx, n. 055229xxxx (per la sede di via xxx – xxx) e n. 064424xxxx ed una nativa WindTre avente n. 068891xxxx (per la sede di via xxx – xxx) il tutto con relativo acquisto di modem forniti con la formula della “Vendita a Rate” e n. 5 sim ricaricabili in Mobile Number Portability dei n. 348386xxxx, n. 350583xxxx, n. 348386xxxx, n. 348386xxxx e n. 348386xxxx ciascuna associata al piano tariffario “Super Unlimited”.*
- *“Risaliva sui sistemi Wind Tre l'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 dalla Carta dei servizi (All. 2), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*
- *“in data 27/11/2024 (All. 3) per richiedere l'attivazione tramite Number Portability interna per le linee VoIP n. 055229xxxx e n. 055229xxxx a fronte della necessità di trasloco in altro magazzino della stessa sede (sede di via xxx – xxx)”.*
- *“Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto il cui accesso veniva espletato in data 20/01/2025 mentre, a seguito irreperibilità/indisponibilità del cliente, l'intervento di NP interna veniva eseguito in data 01/04/2025, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*
- *“Wind Tre dà atto che entrambi i suddetti contratti e le relative linee associate, risultano disattivate sulla rete del gestore”.*

“In rito” l'operatore ha poi dedotto “la genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati”, eccependo “l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato”.

Sul punto ha evidenziato 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”*.

Ha ritenuto anche opportuno *“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. 128/2022/CRL/UD nella quale il Co.re.com. Lazio (...) multis, anche le Delibere Agcom, nn. 3/11/CIR; 38/12/CIR; 73/17/CONS, la Determina Fascicolo n. GU14/204742/2019 del Corecom Lazio, la Delibera n. 32/23 del Corecom Emilia-Romagna e altre ancora). Sul tema [ha] richiama[to] anche la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22”*. Wind Tre ha citato altresì *“un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), [secondo il quale] il giudice deve decidere “iuxta alligata et probata”, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Per tutto quanto sopra, Wind Tre ha *“domanda[to] il rigetto della richiesta”*.

Inoltre l’operatore ha eccepito *“l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura contratto con tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]”*. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, all’Autorità adita, poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultima di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite all’Autorità adita. Nessun ulteriore potere è attribuito all’AGCom la quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell’Operatore. Appare utile richiamare a riguardo anche delle recenti Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, 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 ricostruendo la *“vicenda contrattuale”*. Al riguardo ha evidenziato che le *“doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel*

pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale”.

Wind Tre ritenuto “opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura [e ha] specifica[to] che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l’avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM) la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24)”.

Al riguardo l’operatore ha evidenziato che:

- *“MAI nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso il Corecom Toscana del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/790867/2025 del 12/11/2025 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 01/12/2025”.*
- *“nel momento in cui la parte istante ha firmato le Proposte di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 7.1 “Reclami”: “Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind Tre S.p.A. mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell’evento. Wind Tre S.p.A. fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione [...]”. Art. 3.5 “Assistenza cliente” “Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l’uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti 1928. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind Tre S.p.A. si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo.” E ancora nell’ Art. 9 “Irregolare funzionamento dei Servizi Base” della Carta dei Servizi, la convenuta specifica che: “WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano 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.”*
- *“stante la richiesta di cessazione, per volontà della società istante di tutte le linee attivate ed esattamente:*

- 10/07/2025 disattivazione della linea n. 068891xxxx a seguito di PEC del 25/06/2025;
 - 15/07/2025 passaggio ad altro operatore delle sim n. 350583xxxx, n. 348386xxxx, n. 348386xxxx, n. 348386xxxx e n. 348386xxxx, come dimostrato dalle schermate MOG di sistema: (...)
 - 24/07/2025 passaggio ad altro operatore delle linee n. 055229xxxx e n. 055229xxxx, come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema: (...)
 - 06/08/2025 passaggio ad altro operatore della linea n. 064424xxxx, come dimostrato dalla schermata OLQ di sistema: (...);
- “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”.
- “Diversamente da quanto asserito, nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che la società istante, avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d’urgenza GU5, invece continuava a sottoscrivere proposte contrattuali”.
- “Risulta quindi evidente il venir meno dell’interesse della società 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. Sul punto [ha] richiama[to] la Delibera N. 03/2024 dove il Corecom Piemonte (...), la decisione del Corecom Toscana (...) Delibera n. 98/2023.... (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Determina direttoriale AGCOM 96/17/DTC; Determina Agcom n. 2/21/DTC, Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).” Si richiama 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) Corecom Toscana (...) DELIBERA N. 56/2025”;

- *“in mancanza di evidenza in merito a segnalazioni effettuate dall’istante, l’operatore non può ritenersi responsabile ex art. 1218 C.C. per il lamentato disservizio in quanto non è stato messo nella condizione di intervenire per risolvere la problematica ovvero di provare che il malfunzionamento era dovuto a causa a lui non imputabile. Non può pertanto ritenersi provato l’inadempimento contrattuale dell’operatore in relazione agli asseriti disservizi [...]”. A tal proposito, oltre alle sopra citate Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, si riportano 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 del Corecom Toscana in questione (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 a riguardo anche le Determine del Corecom Campania Fascicolo n. GU14/73**63/2025, n. GU14/71**23/2024 e n. GU14/71**85/2024”.*
- *L’operatore 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”.*
- *L’operatore ha “rappresenta[to] che, la cessazione dei contratti nonché delle linee sopra menzionate, comportava in data 21/09/2025 l’emissione del conto telefonico n. 2025F00125xxxx (All. 4) contenente canoni e costi di cessazione prodotti in conformità a quanto sottoscritto e accettato dalla società istante e in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS”.*
- *“In data 15/10/2025 a seguito di PEC di reclamo per il suddetto conto telefonico, la convenuta, a seguito delle verifiche effettuate, non riscontrando alcuna anomalia di fatturazione, forniva riscontro scritto (All. 5), come di seguito riportato: (...)”.*
- *“Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l’istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dalla società 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”.

- *“L’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 847,84 dato dalla fattura sopra menzionata (All. 4) di cui si richiede il pagamento, come da print di sistema sottostante: (...)”.*

Infine l’operatore ha insistito nella seguente richiesta: *“[i]n rito (...), di dichiarare inammissibile l’istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*

3. La replica dell’istante.

Nell’ambito del procedimento, in data 6 febbraio 2026, l’istante ha depositato una memoria di replica, con la quale ha respinto *“[l]’eccezione sollevata da Wind Tre S.p.A. in ordine alla pretesa genericità e indeterminatezza dell’istanza è infondata”*. Al riguardo ha osservato che:

- *“L’istante ha puntualmente indicato le utenze mobili e fisse interessate dai disservizi, l’arco temporale di riferimento, individuato a partire dal mese di giugno 2025, nonché la natura dei malfunzionamenti riscontrati, consistenti in assenza di segnale, impossibilità di effettuare e ricevere chiamate, interruzioni del traffico dati sulle linee mobili e continue disconnessioni e grave instabilità della linea fissa e del collegamento Internet”.*
- *“Sono state inoltre chiaramente rappresentate le conseguenze dirette dei disservizi sull’attività aziendale, con compromissione dell’operatività quotidiana, difficoltà nei rapporti con clienti e fornitori e perdita di opportunità commerciali”.*
- *“È errata l’affermazione del gestore secondo cui nessun reclamo o segnalazione sarebbe mai pervenuto. L’istante ha più volte contattato il servizio clienti WindTre tramite il numero 1928, segnalando i gravi disservizi riscontrati e ricevendo riscontri verbali dai quali emergeva che le problematiche erano già note al gestore e oggetto di lavorazioni in corso, anche in ragione di analoghe segnalazioni provenienti da altri utenti della medesima area geografica”.*
- *“Le segnalazioni telefoniche costituiscono a tutti gli effetti reclami, come riconosciuto dalla prassi AGCOM. L’eventuale mancata tracciabilità delle chiamate non può essere imputata all’utente”.*
- *“La contestazione secondo cui l’assenza di reclami scritti provverebbe il corretto funzionamento del servizio è logicamente infondato”.*
- *“Il recesso dal contratto e il passaggio ad altro operatore di tutte le linee mobili e fisse, avvenuti in un arco temporale ristretto, costituiscono elementi gravi, precisi e concordanti dell’inadempimento del gestore. Nessun operatore economico sostiene i costi e i disagi connessi a una migrazione massiva se il servizio è regolare e conforme alle aspettative contrattuali”.*

- *“Il perdurare dei disservizi per mesi, nonostante le ripetute segnalazioni, ha reso impossibile la prosecuzione del rapporto contrattuale”.*
- *“Il recesso esercitato dall’istante è pienamente legittimo, in quanto motivato da gravi e prolungati disservizi imputabili a Wind Tre S.p.A., mai risolti nonostante le segnalazioni effettuate. Ai sensi dell’art. 1, comma 3, del D.L. 7/2007, in presenza di inadempimento dell’operatore, l’utente ha diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione. Ne consegue che gli addebiti relativi ai costi di recesso anticipato e alle rate residue di attivazione risultano illegittimi e non dovuti. Le richieste formulate dall’istante rientrano pienamente nelle competenze del Corecom, trattandosi di domande di accertamento dell’illegittimità degli addebiti, di rimborso di somme non dovute e di riconoscimento di indennizzi per disservizi”.*
- *“La pluralità delle utenze coinvolte, la durata dei disservizi e l’impatto significativo sull’attività imprenditoriale dell’istante giustificano il riconoscimento di un indennizzo equitativo, in conformità ai principi di proporzionalità e ragionevolezza applicati dall’Autorità nelle controversie analoghe”.*

Parte istante, in conclusione, ha insistito nella richiesta che *“le eccezioni sollevate da Wind Tre S.p.A. siano integralmente rigettate e che l’Autorità voglia accogliere le richieste avanzate dall’istante”.*

L’operatore successivamente ha depositato una nota, con cui indicava quanto segue: *“Wind Tre, confermati i contenuti della Memoria Difensiva del 16/01/2026 qui integralmente richiamata, ribadisce – anche alla luce delle controdeduzioni dell’istante – la piena correttezza delle proprie attività gestionali, svolte in conformità alle Condizioni Generali di Contratto, alla Carta dei Servizi e alla normativa vigente”.*

4. La richiesta istruttoria.

In data 27 aprile 2026, 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 indicare *“se il luogo di ubicazione delle postazioni fisse ad uso dell’utente ricada integralmente nel territorio della Regione Toscana per tutte le utenze fisse afferenti al codice cliente n. 62194xxxx, interessate dalla presente controversia. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare le numerazioni delle utenze fisse non rientranti nel predetto ambito territoriale, indicando per ciascuna il relativo luogo di ubicazione”.*

In data 27 aprile 2026, l’istante ha confermato che *“la sede è toscana”.*

L’operatore Wind Tre, con nota del 28 aprile 2026, ha riscontrato la richiesta indicando quanto segue:

- *“in riferimento al Codice Cliente n. 62194xxxx, l’ubicazione delle utenze fisse attivate a nome della società istante risultano nel territorio della Regione Toscana”.*

- “Così come riportato nei propri scritti difensivi comprovati anche dalla documentazione in atti, occorre però precisare che, la società istante in data 31/05/2024 richiedeva, tra le varie cose, l’attivazione di un servizio fisso e dati di cui n. 055229xxxx, n. 055229xxxx (per la sede di via xxx – xxx), n. 064424xxxx e n. 068891xxxx (per la sede di via xxx – xxx) e in data 27/11/2024 richiedeva l’attivazione tramite Number Portability interna delle linee VoIP n. 055229xxxx e n. 055229xxxx a fronte della necessità di trasloco in altro magazzino della stessa sede (sede di via xxx – xxx)”.

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 si osserva che:

- l’art. 3, comma 3, prevede che, “[p]er determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell’utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall’utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell’utente”. Ne consegue che le utenze fisse n. 055 229xxxx e n. 055 229xxxx, precedentemente riferite a impianto collocato in altra Regione, rientrano nella competenza territoriale del Corecom Toscana a partire dal 27 novembre 2024, come confermato dall’operatore in risposta alla richiesta integrativa istruttoria;
- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la “chiusura contratto”, 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 “Wind Tre da[to] atto che entrambi i suddetti contratti e le relative linee associate, risultano disattivate sulla rete del gestore”;
- con riferimento alle richieste *sub i)* e *sub ii)* volte, rispettivamente, all’annullamento di “tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione” e l’“indennizzo per disservizi per €800,00” – al di là della genericità della loro formulazione – saranno esaminate, in un’ottica di *favor utentis*, 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, ricondotte alla documentazione agli atti.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento delle utenze mobili e fisse, gli addebiti post-recesso (“Contributo Attivazione Office PLUS Rateizzato” e “Contributo di attivazione per SIM”) e la mancata risposta ai reclami.

Sui malfunzionamenti di rete fissa e mobile

Parte istante ha lamentato persistenti malfunzionamenti delle numerazioni mobili e del servizio di rete fissa, mentre l'operatore ha eccepito, oltre alla genericità e indeterminazione della richiesta, l'assenza di reclami agli atti.

La doglianza *sub ii*), riferita al malfunzionamento, non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto che *“le linee mobili n. 348386xxxx, 348386xxxx, 348386xxxx, 350583xxxx [e] 348386xxxx hanno presentato frequenti interruzioni di rete, assenza di segnale e mancata possibilità di effettuare o ricevere chiamate e traffico dati, compromettendo l'operatività aziendale e causando notevoli disagi nello svolgimento delle attività lavorative quotidiane (impossibilità di contattare clienti e fornitori, perdita di ordini, ritardi nella gestione operativa, ecc.)”,* aggiungendo che *“[a] tali disservizi si sono aggiunti, nei mesi successivi, malfunzionamenti della rete fissa e del collegamento dati relativi alla linea 055/229xxxx, che hanno reso impossibile l'utilizzo stabile della connessione Internet, con continue disconnessioni e lentezza della linea, aggravando ulteriormente la situazione aziendale”*.

Tuttavia, deve evidenziarsi che, con riferimento al periodo di disservizio, non risultano specificati gli intervalli temporali interessati, né è chiarito se la segnalazione indicata nell'istanza GU14, presentata in data 2 giugno 2025, riguardasse il malfunzionamento della rete mobile o fissa; inoltre, l'istante si è limitato ad affermare di aver effettuato plurime segnalazioni senza fornire alcun tracciamento delle stesse, neppure in sede di replica. Infatti, a fronte della contestazione dell'operatore circa l'assenza di segnalazioni, ha ribadito che *“[l]e segnalazioni telefoniche costituiscono a tutti gli effetti reclami, come riconosciuto dalla prassi AGCOM. L'eventuale mancata tracciabilità delle chiamate non può essere imputata all'utente”*.

Sul punto si rileva che, sebbene il reclamo possa essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, a ciascuna segnalazione viene comunque associato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia ai fini della tracciabilità sia per consentire l'aggiornamento sul relativo stato (cfr. Co.Re.Com Umbria, Delibera n. 13/2018). In linea con l'orientamento consolidato dell'Autorità, infatti, in assenza di segnalazione o reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di altri inconvenienti riscontrati dal cliente, con la conseguenza che l'intervento del gestore è esigibile solo a seguito di tale comunicazione; ne deriva che, se da un lato l'onere della prova della risoluzione grava sull'operatore, dall'altro incombe sull'utente l'onere di segnalare il problema, come previsto anche contrattualmente e nella Carta dei servizi (*ex multis*, Delibera n. 116/21/CIR).

D'altra parte, in tema di malfunzionamento, l'art. 6, comma 3, del vigente Regolamento sugli Indennizzi prescrive, quale presupposto necessario per il riconoscimento dell'indennizzo, la segnalazione del guasto all'operatore, precisando che il computo dell'indennizzo decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ad abundantiam, con riferimento al servizio di telefonia mobile, poiché non sono state circostanziate situazioni di guasto generalizzato della rete, i malfunzionamenti lamentati possono essere ricondotti a una doglianza relativa all'insoddisfacente copertura del segnale radiomobile.

In merito a tale tipologia 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 conoscere il luogo effettivo di esecuzione del contratto, potendo il luogo di acquisto, la residenza dell'utente e l'effettiva area di utilizzo del servizio corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Comunque, il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie, ma mai certa e totale (cfr. Delibera Agcom n. 92/15/CIR, Delibera n. 163/16/CIR e Delibera Agcom n. 31/24/CIR). L'efficienza del servizio che consente la “connessione in mobilità” è dunque, in *re ipsa*, condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali, che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento e in ogni località in cui si sposti l'utente, circostanza che ne limita la responsabilità.

Alla luce di quanto descritto, la richiesta di liquidazione di indennizzo *sub ii)* non può trovare accoglimento.

Sull'addebito delle rate residue a titolo di “costi di disattivazione”

Parte istante ha contestato integralmente i costi di recesso, laddove l'operatore ne ha confermato la correttezza.

La domanda *sub i)* sotto il profilo dei costi di disattivazione non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Ai fini di un corretto inquadramento della *res controversa*, si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate dai costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole che impongano oneri in caso di recesso anticipato, fatta eccezione per le spese effettivamente giustificate dai costi sostenuti dall'operatore.

In relazione ai costi di disattivazione, si richiamano le “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”, di cui all'Allegato

A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, le quali, al capoverso IV, n. 13 e n. 16, stabiliscono, rispettivamente, che le spese di recesso devono essere *“commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”* e che *“le spese di recesso possono riguardare”* tra l’altro *“i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza”*.

Le medesime *Linee guida*, al successivo capoverso VIII, n. 37, stabiliscono altresì che gli operatori sono tenuti a *“comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*.

Inoltre, il *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, di cui all’Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS, all’articolo 5, comma 5, riconosce all’*“utente finale, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, il diritto di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione”*.

Nel caso di specie, in relazione alla fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025, si rileva l’addebito di euro 60,00 a titolo di *“Contributo per costi di disattivazione”* (n. 2 linee), il quale risulta applicato a seguito del recesso intervenuto prima del ventiquattresimo mese.

Orbene, il predetto importo risulta coincidere con il costo indicato dall’operatore nella tabella riepilogativa dell’offerta pubblicata nella sezione dedicata alla Trasparenza Tariffaria del sito web, in ottemperanza alla Delibera Agcom n. 252/16/CONS (*“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*).

Ne consegue, pertanto, che la domanda *sub i)* dell’utente, per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 60,00 a titolo di costo di disattivazione, non può essere accolta, attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell’Autorità n. 252/16/CONS e n. 487/18/CONS, e considerato che la cessazione è intervenuta prima del decorso dei ventiquattro mesi.

Sull’addebito del *“Contributo Attivazione Office PLUS Rateizzato”*.

Parte istante ha contestato la fattura di chiusura contenente le *“rate residue di attivazione servizio”*.

Di contro, l’operatore ha evidenziato la legittimità di tali costi sulla base delle condizioni generali del contratto sottoscritte.

Ciò posto, con riferimento alla domanda *sub i)*, la doglianza dell’istante sotto il profilo delle rate residue imputate per il recesso anticipato può essere accolta come segue.

In via generale, si richiama quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale *“[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione*

dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto". La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che "[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato".

Nel caso di specie, si rileva che la fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025, reca l'addebito pari ad euro 190,00 a titolo di "Contributo Attivazione Office PLUS Rateizzato" (rate dalla "Rata 7 di 48" alla "Rata 48 di 48").

Orbene, a fronte della contestazione dell'istante, l'operatore ha sostenuto che la fattura di chiusura n. 2025F00125xxxx contiene "canoni e costi di cessazione prodotti in conformità a quanto sottoscritto e accettato dalla società istante e in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS" e che tutti i costi sono stati applicati secondo quanto pattuito contrattualmente.

Tuttavia, non si evince che l'operatore abbia assolto agli oneri informativi previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, punti 34 e 36, in quanto dalla documentazione prodotta non risulta che sia stata resa una preventiva e puntuale quantificazione del costo di recesso applicabile in relazione ai residui di vincolo contrattuale di 48 mesi.

Inoltre con riferimento al contratto depositato, datato 31 maggio 2024, si evidenzia che, sebbene nella PdA sia presente la dichiarazione di avvenuta consegna della "sintesi contrattuale", al fascicolo non risulta allegata tale documentazione.

Sul punto si richiama, che ai sensi dell'art. 4, comma 5, dell'Allegato B) alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS, gli operatori sono tenuti a fornire ai consumatori, prima della sottoscrizione del contratto, una sintesi contrattuale chiara e leggibile che indichi i principali elementi informativi, tra cui le principali caratteristiche dei servizi offerti e i prezzi di attivazione e i costi ricorrenti o legati al consumo, nonché le indicazioni sulla durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione.

Pertanto, in relazione al Codice Cliente n. 62194xxxx, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'addebito di euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di "Contributo Attivazione Office PLUS Rateizzato" ("Rata 7 di 48" alla "Rata 48 di 48"), nella fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025.

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

Sui costi imputati a titolo di "Contributo di attivazione per SIM"

Parte istante ha contestato la fattura di chiusura contenente "costi di recesso anticipato"; di contro, l'operatore ne ha sostenuto la legittimità in base alle condizioni generali di contratto.

La doglianza *sub i)*, sotto il profilo dello storno/rimborso dei costi addebitati per il contributo di attivazione delle SIM, può essere accolta per le ragioni che seguono.

Preliminarmente si rileva che la fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025, contiene un addebito pari a euro 400,00 a titolo di “*Contributo di attivazione per SIM*”, con riferimento a n. 5 utenze (pari a euro 80,00, al netto dell’accredito di euro 46,67, per ciascuna numerazione).

Entrando nello specifico dell’importo contestato, si osserva che l’offerta mobile Super Unlimited prevede, sotto il profilo contrattuale, un contributo di attivazione per ciascuna SIM, con possibilità per il cliente di beneficiare di una riduzione subordinata alla permanenza contrattuale per 24 mesi. La proposta contrattuale stabilisce che “*è previsto un contributo attivazione a scelta cliente tra: (1) Diviso in 2: una quota iniziale da pagare subito, la restante non addebitata con SIM/Offerta attiva per tutta la durata contrattuale (24 mesi); in caso di recesso anticipato ne verrà addebitata la quota parte, proporzionalmente al tempo rimanente (valore corrispondente ai mesi di mancata permanenza); (2) Pagare in un’unica soluzione contestualmente all’attivazione*”.

In generale, sugli oneri informativi relativi alla citata “*facoltà dell’operatore di addebitare la quota parte residua in caso di recesso anticipato*”, si richiama quanto già evidenziato al punto precedente:

- la Delibera Agcom n. 487/18/CONS (capoverso VIII, punto 34) stabilisce che “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”; il successivo punto 36 prevede che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.
- ai sensi dell’art. 4, comma 5, dell’Allegato B alla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, gli operatori sono tenuti a fornire ai consumatori una sintesi contrattuale chiara e completa contenente, tra l’altro, i costi di attivazione e le condizioni economiche applicabili in caso di recesso.

Con riferimento al contratto depositato dall’operatore, datato 31 maggio 2024, si evidenzia che, sebbene nella PdA sia presente la dichiarazione di avvenuta consegna della “*sintesi contrattuale*”, al fascicolo non risulta allegata tale documentazione.

Parimenti non si evince che l’operatore abbia assolto agli oneri informativi previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, punti 34 e 36, in quanto dalla documentazione prodotta non risulta che sia stata resa una preventiva e puntuale quantificazione del costo di recesso applicabile in relazione ai residui di vincolo contrattuale.

Inoltre, in merito all’importo contestato, si evidenzia che, dalla documentazione, non emerge che il contributo di attivazione relativo alle SIM mobili sia è stato oggetto di alcuna imputazione periodica nel corso del rapporto, ma che, al contrario, sia stato addebitato esclusivamente nella fattura di chiusura.

Ne consegue che tale importo non si configura come corrispettivo effettivamente maturato, ma come recupero di uno sconto subordinato alla permanenza contrattuale.

Sul punto, giova richiamare l'art. 1, comma 3-ter, del decreto-legge n. 7/2007, convertito con modificazioni nella legge n. 40/2007, nonché la delibera AGCOM n. 487/18/CONS, secondo cui i costi di recesso devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

In linea con tali principi, l'Autorità (Cfr. Delibera Agcom n. 30/24/CIR) ha chiarito che *“non è (...) possibile recuperare, a seguito del recesso, ciò che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza”*. La medesima Delibera ha ulteriormente precisato che *“la restituzione, anche parziale, di uno sconto (...) non può essere considerata equa (...) trattandosi di un importo che l'operatore non avrebbe mai realizzato”*. In altre parole, il contributo residuo *“non viene corrisposto nel corso del rapporto contrattuale ma reclamato solo in ragione del recesso anticipato”* e, pertanto, si tratta di uno *“sconto (...) offerto in promozione, subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua naturale scadenza”*.

Nel caso in esame, infatti, il contributo di attivazione delle SIM mobili Super Unlimited non risulta imputato a canoni o corrispettivi periodici, non risulta oggetto di effettiva rateizzazione, ma è richiesto solo al momento della cessazione.

Pertanto, la pretesa dell'operatore deve ritenersi non conforme ai criteri di equità e proporzionalità, configurandosi come recupero di uno sconto meramente virtuale non correlato a importi maturati nel corso del rapporto. È, infatti, *“agevole rilevare, dunque, che il costo del servizio di attivazione - virtualmente ripartito in rate da 0 euro mensili - viene offerto in promozione, subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua naturale scadenza”* (Cfr. Delibera Agcom n. 30/24/CIR).

Alla luce di quanto sopra, si ritiene illegittimo l'addebito del contributo di attivazione delle SIM mobili Super Unlimited contenuto nella fattura di chiusura.

Pertanto, in relazione al Codice Cliente n. 62194xxxx, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 80,00 per ciascuna delle n. 5 SIM, al netto dell'accredito di euro 46,67 per ogni SIM, per la somma complessiva di euro 379,53 (trecentosettantanove/53) nella fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025.

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

Sul disservizio per la fatturazione emessa

La domanda dell'istante *sub ii)* per i disservizi subiti non è meritevole di accoglimento in relazione all'indebita fatturazione.

Infatti non si ravvisano gli estremi per la liquidazione di alcun indennizzo atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite

fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Corecom. (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha rappresentato che nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore prima della presentazione dell'istanza di conciliazione.

La doglianza dell'istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non è fondata, atteso che non emerge prova né dei reclami asseritamente inevasi, né che gli stessi fossero stati ritualmente notificati all'operatore. Sul punto si precisa che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le specifiche telefonate.

Ne consegue che la domanda *sub iii)* d'“*indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni con il 1928 per € 300.00*” non merita accoglimento.

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 società 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), in relazione al Codice Cliente n. 62194xxxx, 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) dell'addebito di euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di “*Contributo Attivazione Office PLUS Rateizzato*” (“*Rata 7 di 48*” alla “*Rata 48 di 48*”), nella fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile), è tenuta altresì al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile), in relazione al Codice Cliente n. 62194xxxx, 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) dell'importo di euro 80,00 per ciascuna delle n. 5 SIM, al netto dell'accredito di euro 46,67 per ogni SIM, per la somma complessiva di euro 379,53 (trecentosettantanove/53) nella fattura n. 2025F00125xxxx, emessa in data 21 settembre 2025. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile), è tenuta 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, 19 maggio 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.)