

DELIBERA N. 4/2026/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX /WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/768386/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 13 gennaio 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/07/2025 acquisita con protocollo n. 0194194 del 30/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza di cui al Codice cliente n. 114295xxxx con Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità Wind Tre, lamenta il malfunzionamento e mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*Nel mese di settembre 2024, l’istante è stata contattata telefonicamente da un operatore della società WINDTRE con proposta di attivazione di una nuova linea per la propria abitazione. In tale occasione, l’istante ha chiaramente riferito che nella zona di residenza sussistono da tempo problemi di ricezione del segnale, precisando che avrebbe aderito alla proposta solo in presenza di precise rassicurazioni circa il corretto funzionamento del servizio. L’operatore WINDTRE ha fornito tali rassicurazioni, inducendo l’istante ad accettare l’offerta. Successivamente, è intervenuto presso l’abitazione dell’istante un tecnico incaricato da WINDTRE, che ha proceduto all’installazione di un apparecchio denominato “antennino” sul terrazzo. Durante tale operazione, il*

tecnico ha arrecato un danno all'immobile, lasciando un buco significativo nel muro e provocando la caduta dell'intonaco, senza fornire alcuna comunicazione o spiegazione in merito all'accaduto. Nonostante l'attivazione della linea, il servizio non ha mai funzionato correttamente, manifestando gravi e persistenti disservizi sin dall'inizio. A fronte di tali problematiche non risolte, e in assenza di riscontri efficaci da parte dell'operatore, l'istante ha provveduto, nel mese di novembre 2024, a revocare la domiciliazione bancaria (RID) e a chiudere definitivamente il contratto in virtù della LEGGE BERSANI'.

In data 28 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione";*
- ii) "indennizzo per disservizi per euro 400,00";*
- iii) "indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto che:

- "in data 19/09/2024 tramite canale web, veniva richiesta e accettata la Proposta di Contratto n. 163624689xxxx (All.1) per richiedere l'attivazione su una nuova linea fissa (n. 057103xxxx) dell'offerta commerciale "Super Internet Casa 5G" con una serie di opzioni e servizi accessorie ed antenna e modem acquistati con la formula della vendita a rate. Il tutto riportato nella e-mail riepilogativa, inviata automaticamente e contestualmente alla conclusione contrattuale all'indirizzo mail.xxx@gmail.com dell'utente (...). Regolarmente risaliva sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta dei Servizi (All. 2 e 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore (...)"

Quindi, l'operatore, in rito ha eccepito:

- "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".*
- "l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di "chiusura dell'intero contratto e di tutta la posizione*

debitoria fino a fine ciclo di fatturazione [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti.”

Nel merito, l’operatore ha preliminarmente precisato:

- *“che, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l’Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore”*
- *“di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale”.*
- *Con riferimento alle contestazioni dell’utente circa il malfunzionamento dell’utenza, l’operatore ha eccepito di non avere mai ricevuto alcun reclamo, precisando che: “nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che l’utente, avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d’urgenza GU5 per la linea oggetto di doglianza”.*
- *“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”.*
- *“Così come asserito con la presente istanza ” (...) Con la revoca della domiciliazione bancaria e la chiusura definitiva del contratto, effettuate nel mese di novembre 2024 (...)”, la signora XXX ha disatteso gli obblighi contrattuali, venendo meno agli impegni formalmente assunti. Si richiama infatti a riguardo quanto previsto dall’art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto. Orbene, solamente in data 24/07/2025 (3 giorni prima dell’udienza di conciliazione ed esattamente 10 mesi dopo l’attivazione della linea oggetto di doglianza) perveniva alla scrivente per volontà della parte istante, una PEC di richiesta cessazione della linea n. 057103xxxx che, allo stato dei fatti risultava già disattivata sui sistemi Wind Tre a far data del 25/02/2025. Wind Tre conferma di aver provveduto ad invaiare in data 03/12/2024 una lettera raccomandata di preavviso di sospensione e cessazione del servizio (All. 4 e 5) correttamente consegnata e letta dalla parte istante ben 4 volte come attesta il servizio elettronico di recapito del certificato: (...). Contravvenendo alle Condizioni Contrattuali regolarmente accettate e sottoscritte dalla parte istante, in base agli articoli sopra menzionati,*

persistendo una situazione amministrativa non regolare, la linea n. 057103xxxx, in data 27/01/2025 veniva dapprima sospesa per poi cessare in data 25/02/2025”.

- “La disattivazione anticipata della linea oggetto di doglianza comportava in data 12/03/2025, l’emissione del conto telefonico n. F250745xxxx di euro 655,78 (All. 6) contenente tutte le rate residue dei beni acquistati (modem e antenna) che rimangono di esclusiva competenza dell’utente”.

Infine, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando quanto segue:

- “la richiesta formulata dall’istante (“chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”) configura una richiesta di accertamento dell’avvenuta cessazione del rapporto contrattuale e della conseguente inesigibilità di ulteriori somme. Tale tipo di pronuncia rientra pienamente nelle competenze del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, lett. a) della Delibera n. 353/19/CONS, che consente all’Autorità di decidere “in ordine agli obblighi contrattuali delle parti” e “sulla debenza o meno delle somme fatturate”. Nel caso di specie, l’istante ha esercitato recesso legittimo ai sensi dell’art. 1, comma 3, L. 40/2007 (cd. Legge Bersani) per disservizio tecnico e mancanza di copertura, sicché è pienamente ammissibile la richiesta di riconoscimento della chiusura del contratto senza oneri né penali”.

- “L’istante ha più volte contattato il servizio clienti 159 per segnalare i gravi problemi di connessione e l’assenza di segnale, senza che sia mai stato risolto il problema né fornito riscontro scritto. Inoltre, il fatto che WINDTRE abbia inviato un tecnico per l’installazione e abbia poi disattivato la linea per insoluto costituisce prova indiretta della sussistenza di un rapporto contrattuale attivo e problematico, che l’utente ha cercato di risolvere in via autonoma a fronte del malfunzionamento”.

- “La fatturazione finale di € 655,78, contenente costi residui per modem e antenna, è priva di legittimo fondamento, poiché: il contratto è stato risolto per inadempimento del gestore (servizio non funzionante sin dall’attivazione), il modem e l’apparato installato (“antennino”) non hanno mai consentito la fruizione del servizio, e in più hanno provocato un danno materiale all’immobile (foro nel muro e caduta dell’intonaco). Si chiede pertanto di dichiarare non dovute le somme richieste dal gestore e di ordinare lo storno integrale della posizione amministrativa”.

- “Sulla contestazione di genericità e onere della prova. L’istante ha fornito un’esposizione chiara dei fatti (mese di attivazione, intervento tecnico, guasto, recesso, revoca RID). WINDTRE, invece, non ha prodotto alcuna prova di effettivo funzionamento del servizio né di risposta ai reclami, limitandosi a schermate interne che non costituiscono prova”.

L'istante ha concluso insistendo nelle richieste già formulate.

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 si osserva che:

- con riferimento a parte della domanda sub i) volta a domandare la chiusura del contratto, si rileva che tale richiesta non può formare oggetto della presente pronuncia non solo in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) ma anche e soprattutto in quanto esula dalla competenza del CoReCom così come definita dal citato articolo 20, comma 4, del Regolamento. *Ad abundantiam* l'operatore ha dichiarato che il contratto relativo all'utenza *de qua* è cessato.
- Con riferimento alla richiesta di "*chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*" e di "*indennizzo per disservizi per euro 400,00*" nonostante la formulazione generica, in ottica di *favor utentis*, saranno valutate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, dovranno essere considerate ed interpretate alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall'istante in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione e di controrepliche, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina ha ad oggetto la contestazione dei costi di chiusura portati nella fattura n. F250745xxxx, il malfunzionamento e la mancata/ritardata risposta ai reclami.

Nel merito.

Sui costi di chiusura e sullo storno.

L'istante contesta l'emissione, da parte del gestore telefonico, della "*fatturazione finale di € 655,78, contenente costi residui per modem e antenna*", laddove l'operatore ne eccepisce la legittimità.

La doglianza è parzialmente fondata per i motivi che seguono.

Agli atti risulta che l'istante ha stipulato un contratto con Wind Tre per l'attivazione dell'offerta "Super Internet Casa 5G" con abbinata la vendita di antenna e modem con consegna ed installazione da parte di un tecnico per una nuova utenza che avrà la numerazione 057103xxxx collegata al Codice cliente n. 114295xxxx.

Sul punto, l'istante ha dedotto che "*il modem e l'apparato installato ("antennino") non hanno mai consentito la fruizione del servizio*" e che stante il perdurare del disservizio "*e in assenza di riscontri efficaci da parte dell'operatore*"

provvedeva a revocare la domiciliazione bancaria. Al riguardo, l'istante ha dedotto che il recesso è stato esercitato *“per disservizio tecnico e mancanza di copertura, sicché è pienamente ammissibile la richiesta di riconoscimento della chiusura del contratto senza oneri né penali”*.

Agli atti, l'operatore ha prodotto la fattura oggetto di contestazione, ovvero la n. F250745xxxx che per la parte qui oggetto di contestazione, riporta l'addebito delle rate residue dell'antenna e del modem in un'unica soluzione e i costi *“per attività di cessazione servizio”* (22 euro oltre IVA).

Con riferimento alla sopracitata maxi-rata finale per le *“rate residue del modem e dell'antenna”*, addebitata a seguito di recesso anticipato, si richiama quanto disposto dall'art. 5, comma 6, dell'allegato B) alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS: *“Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di servizi e apparecchiature terminali supplementari, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali servizi o apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori applicano ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che sia l'utente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore”*.

Ciò posto si ritiene che non sia legittimo l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue del modem e dell'antenna e che dunque l'operatore ne disponga l'addebito in misura rateizzata con cadenza mensile.

Quanto all'addebito dell'importo di euro 22,00 oltre IVA per attività di cessazione servizio, questo risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicati dall'operatore conformemente a quanto disposto nella Delibera Agcom n. 487/18/CONS – Allegato A, la quale stabilisce 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”* e che, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 1241, e 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»*.

La domanda *sub i)* è dunque parzialmente accolta.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta malfunzionamento del servizio contrattualizzato precisando che *“nonostante l'attivazione della linea, il servizio non ha mai funzionato correttamente, manifestando gravi e persistenti disservizi sin dall'inizio”*.

Di contro, l'operatore eccepisce la genericità delle contestazioni e la mancanza di reclami.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Al riguardo si rappresenta che agli atti non risultano depositati reclami.

In tema di malfunzionamento, l'Autorità con orientamento ormai consolidato, ha disposto che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Infatti, in assenza di segnalazione/reclamo l'operatore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio.

In mancanza di reclamo, infatti non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società Wind Tre per la mancata risoluzione del problema e non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore.

Nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa.

Si rammenta a proposito che l'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.

Ciò posto la domanda *sub ii)* è rigettata.

Sui reclami

Con riferimento alla domanda *sub iii)* relativa alla richiesta d'indennizzo mancata risposta ai reclami si rappresenta che la medesima non può trovare accoglimento atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo o altra segnalazione dei disservizi lamentati.

Pertanto la domanda *sub iii)* è rigettata.

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 di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante l'addebito in misura rateizzata con cadenza mensile delle rate residue del modem e dell'antenna afferenti al contratto residenziale sull'utenza di cui al Codice cliente n. 114295xxxx.

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

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

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

Firenze, 13 gennaio 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)