

DELIBERA N. 50/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/734626/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 giugno 2025;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 17/02/2025 acquisita con protocollo n. 0040921 del 17/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 05838xxxx con la società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"La parte istante contesta la mancata attivazione di un contratto "per linea voce e internet", con conseguente emissione di indebita fatturazione sempre contestata con il servizio clienti, e successiva alla disdetta contrattuale con minaccia di addebito penali malgrado tutto ciò che si è subito e malgrado Legge Bersani. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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. Windtre non ha mai dato riscontro di aver correttamente attivato il servizio per cui ha emesso fatture malgrado tutti i reclami che

l'istante ha effettuato con il 159. Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto. In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava 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 data 17 febbraio 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";*
- ii) "chiusura di tutta la posizione debitoria ed il rimborso di tutto il pagato per un servizio mai attivato";*
- iii) "indennizzo per mancata attivazione del servizio per € 500.00";*
- iv) "richiede indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 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 12/03/2024 la signora XXX sottoscriveva la proposta di Contratto n. 161965433xxxx (All. 1 e 2) per richiedere l'attivazione sulla linea fissa avente n. 05838xxxx dell'offerta commerciale "Super Internet 5G" con antenna e modem acquistati con la formula della vendita a rate, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore (...)"*.

Quindi, l'operatore sempre in via preliminare, ha eccepito:

- "l'inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di "chiusura contratto con intera posizione debitoria [...]". Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re. Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta, in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore";*
- "l'inammissibilità del presente procedimento per la mancanza di elementi probatori a supporto anche delle stesse richieste avanzate da parte istante. Invero, è palese che, in spregio di quanto disposto dall'art. 6, commi 1 e 3, e dall'art. 14, commi 3 e 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.*

l'utente pur richiedendo storni e indennizzi non fornisce alcuna prova della asserita responsabilità della convenuta".

Nel merito, Wind Tre ha 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: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]."*

Wind Tre ha poi dedotto *"di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale".*

Quindi, l'operatore ha ritenuto opportuno precisare che *"in data 28/03/2024 a seguito dell'ordine di attivazione della linea oggetto di doglianza risalito sui sistemi del gestore, veniva attivata in accesso FWA la linea provvisoria avente n. 058308xxxx mentre la Number Portability dell'utenza n. 05838xxxx si completava in data 04/04/2024, nel pieno rispetto delle tempistiche del Regolamento di procedura, come da schermate OLO di sistema: (...). Contrariamente a quanto dichiarato dalla parte istante nel formulario "la parte istante contesta la mancata attivazione di un contratto "per linea voce e internet", con conseguente emissione di indebita fatturazione sempre contestata con il servizio clienti. Spettava 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 [...]" dalle verifiche condotte nei sistemi del gestore emergeva che le uniche segnalazioni afferenti all'eventuale disservizio occorso all'utenza fissa n. 05838xxxx si registravano:*

- in data 17/04/2024 la parte istante tramite contatto telefonico al servizio clienti lamentava una "mancata connessione/time out" dove, dalle opportune verifiche effettuate dalla convenuta, la segnalazione veniva chiusa nella stessa data con risoluzione della problematica mediante riavvio del modem: (...)*
- in data 27/05/2024 la parte istante tramite contatto telefonico al servizio clienti lamentava una "lentezza di navigazione" dove, dalle opportune verifiche effettuate dalla convenuta, la linea presentava dei buoni parametri di collegamento e che l'impostazione della casa della cliente non è imputabile al gestore. La segnalazione veniva chiusa nella stessa data con esito positivo degli accertamenti effettuati: (...)"*

Sul punto, l'operatore ha rilevato che *"la Carta dei Servizi Wind Tre (All. 3) all'art. 9 dispone che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività". 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”.

Inoltre, l’operatore ha dedotto che, in relazione al disposto della “Delibera AGCom 244/08/CSP, poi modificata dalla Delibera 656/14/CONS, in tema di “Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”, [l’istante] avrebbe dovuto effettuare, così come anche suggerito, il test completo Ne.Me.Sys per ottenere il certificato, dal valore probatorio, a testimonianza di una eventuale violazione della qualità promessa, e dunque poi disattesa, dall’operatore. Cosa che così non è. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall’operatore, il cliente può recedere senza costi”.

Quindi, “in data 21/11/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione della linea oggetto di doglianza per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dalla schermata OLQ di sistema (.... La disattivazione anticipata della linea comportava l’emissione del conto telefonico n. F243680xxxx del 22/12/2024 (All. 4) relativamente al costo per attività di cessazione servizio e le rate modem e antenna contrattualmente pattuite. È opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario. Ne consegue, pertanto, la legittimità di tutti gli addebiti e, per l’effetto, la debenza della somma richiesta all’istante anche nell’addebito sopra citato, non avendo la convenuta ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali inter-partes”.

L’operatore ha inoltre eccepito che “mai nessun reclamo scritto giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/728376/2025 del 21/01/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 17/02/2025. Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati (All. 5), si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 23.1 “Reclami”: “Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l’indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. [...]”. Orbene, alla luce di quanto emerso, diversamente da quanto asserito nessun reclamo giungeva alla convenuta, a dimostrazione di come la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione dei contratti ad accettare tutte le Condizioni Generali in esse previste. A nulla vale inoltre la dichiarazione dell’utente “indebita fatturazione sempre contestata con il servizio clienti - malgrado tutti i reclami che l’istante ha effettuato con il 159” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all’operatore. Si richiama, al riguardo, 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. La scrivente difesa sottolinea, pertanto, l'evidenza che, non avendo l'istante MAI presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi".

Inoltre, l'operatore ha dedotto che "la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate; (...) le contestazioni sollevate dall'istante, non [sono] 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), [l'utente] non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta".

Infine, l'operatore ha evidenziato che, "in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della suddetta istanza, [ha] cercato con il delegato dell'istante un componimento bonario della controversia, [ma] lo stesso delegato, esprimeva la volontà di non poter giungere ad alcun accordo. Si preferiva pertanto coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per il Corecom adito. Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Wind Tre ha poi dedotto che l'istante ha una posizione debitoria pari a euro 561,60 (conto telefonico n. F243184xxxx del 12/11/2024) relativa a canoni per prodotti e servizi ancora attivi e sul punto ha dedotto che "nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi".

L'operatore ha concluso chiedendo, in rito, l'accoglimento delle inammissibilità dell'istanza per le considerazioni svolte in via preliminare e nel merito, per il rigetto di "tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto".

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.

“Wind Tre sostiene che il contratto sarebbe stato attivato il 28/03/2024 con numero provvisorio e che la Number Portability sarebbe stata completata in data 04/04/2024.

La parte istante non ha mai potuto usufruire concretamente del servizio, né ha mai ricevuto una comunicazione formale attestante l'effettiva attivazione del contratto secondo quanto contrattualmente previsto.

La linea non è mai risultata operativa in modo stabile, come si evince dalle stesse segnalazioni riportate nella memoria del gestore (problemi di connessione, lentezza ecc.), senza mai una soluzione strutturale e definitiva.

L'operatore non ha fornito alcun documento comprovante:

- *la messa a disposizione effettiva del servizio in condizioni di normale fruibilità;*
- *l'avvenuta attivazione comunicata all'utente con esito positivo.*

Si precisa che:

- *L'istante ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti 159, comericosciuto dallo stesso gestore.*
- *È prassi consolidata per l'utente medio rivolgersi telefonicamente per reclami tecnici, e tali segnalazioni sono da considerarsi validi reclami ai sensi dell'art. 3 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP.*
- *La circostanza che tali contatti non siano tracciabili è responsabilità del gestore che ha l'onere di fornire un codice identificativo o un tracciamento, non dell'utente.*

Wind Tre sostiene la legittimità della fatturazione in quanto il servizio risulterebbe attivato.

Tuttavia:

- *Nessuna prova è stata fornita circa l'effettiva fruizione del servizio da parte dell'utente.*
- *Gli addebiti per cessazione del servizio e rate modem sono privi di giustificazione se il contratto non è stato correttamente attivato e gestito.*
- *L'utente non ha ricevuto comunicazione trasparente e comprensibile dei costi derivanti da*

cessazione anticipata, né conferma dell'attivazione regolare dei servizi.

L'utente non è tenuto a eseguire il test Ne.Me.Sys. per comprovare la mancata attivazione di un servizio, bensì solo per certificare una velocità inferiore ai limiti contrattuali in caso di connessione instabile. Comunque si ritiene specificare che nessun operatore al servizio clienti ha suggerito tale procedura”.

L'istante ha concluso rigettando le eccezioni dell'operatore ed ha ribadito le richieste già formulate in istanza.

4. La replica dell'operatore.

L'operatore ha contro replicato all'istante e riportandosi integralmente alla memoria ha dedotto *“di aver dato ampiamente prova nella propria Memoria Difensiva di aver attivato l'utenza de quo come dimostrato dalle schermate OLQ di sistema depositate. Si richiama a riguardo l'art. 2 delle Condizioni Generali di Contratto (All. 5): “(...) La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 (novanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. In particolare, l'attivazione dei Servizi decorre dalla data di notifica della stessa mediante SMS (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna dei Prodotti di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. (...)”.*

“L'eccezione riportata nelle memorie di replica “la linea non è mai risultata operativa in modo stabile” controverte con l'eccezione “la linea non è stata attivata”. Delle due l'una!”

“Attestato che i problemi riguardavano più una lentezza di navigazione o di una mancata connessione come dimostrato dalle segnalazioni tecniche effettuate e di cui il gestore è prontamente e accuratamente intervenuto, Wind Tre ribadisce quanto già riportato nei propri scritti difensivi in data 27/05/2024, ovvero: “dalle opportune verifiche effettuate dalla convenuta, la linea presentava dei buoni parametri di collegamento e che l'impostazione della casa della cliente non è imputabile al gestore”.

“La scrivente difesa sottolinea nuovamente l'evidenza che, non avendo l'istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”.

“È palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate”.

“Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, si conferma la legittimità di tutti gli addebiti richiesti all'istante, non avendo la convenuta ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali inter-partes. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento”.

“Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate”.

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta a chiedere la “*chiusura contratto*” fermo restando che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto 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), si rileva che, in relazione a quanto dedotto dall'operatore, risulta cessata la materia del contendere essendo già cessata l'utenza *de qua* per passaggio ad altro OLO.
- La domanda *sub ii)* relativa alla richiesta di “*chiusura di tutta la posizione debitoria ed il rimborso di tutto il pagato per un servizio mai attivato*” verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*. Sarà dunque esaminata contestualmente alla domanda *sub iii)* di “*indennizzo per mancata attivazione del servizio per € 500.00*”.

Nel merito.

L'istante lamenta “*la mancata attivazione di un contratto “per linea voce e internet”*”, di contro l'operatore eccepisce di avere attivato il servizio richiesto.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto, al fine dell'inquadramento della *res controversa* si rende necessario ricostruire la vicenda contrattuale così come risulta dalla documentazione agli atti.

L'istante lamenta inizialmente “*la mancata attivazione di un contratto per linea voce e internet*” e successivamente, in sede di replica, di non avere “*mai potuto usufruire concretamente del servizio*” che “*la linea non è mai risultata operativa in modo stabile*” e di avere effettuato numerose segnalazioni all'operatore e, stante la mancata soluzione delle problematiche lamentate, di essere stato costretto a cambiare operatore.

Al riguardo si rappresenta che l'operatore ha dedotto che “*in data 28/03/2024 a seguito dell'ordine di attivazione della linea oggetto di doglianza [n. 05838xxxx] risalito sui sistemi del gestore, veniva attivata in accesso FWA la linea provvisoria avente n. 058308xxxx mentre la Number Portability dell'utenza n. 05838xxxx si completava in data 04/04/2024, nel pieno rispetto delle tempistiche del Regolamento di procedura*” e che “*in data 21/11/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di cessazione della linea oggetto di doglianza per passaggio ad altro OLO*”.

Nel merito, va evidenziato che la posizione espressa in memoria dalla società Wind Tre risulta coerente con l'attivazione del servizio in quanto diversamente non si sarebbe potuto realizzare il passaggio dell'utenza ad altro operatore. Se l'utenza non fosse stata “*in carico*” a Wind Tre quest'ultimo non avrebbe potuto trasferirla ad altro operatore.

Diversamente, dalla documentazione agli atti emerge, una prenotazione di passaggio pervenuta a Wind Tre da Fastweb S.p.A in data 18/11/2024 con successivo espletamento in data 24/11/2024.

Di contro, la posizione dell'istante non risulta univoca, ma contraddittoria nella sua esposizione in ordine all'oggetto della doglianza.

Ciò posto si ritiene che la questione che oggi ci occupa attenga piuttosto ad un malfunzionamento dell'utenza *de qua*.

Nel caso di specie, al fine della decisione è dirimente la mancanza di reclami e segnalazioni telefoniche tracciate, ovvero senza data e codice identificativo del reclamo. In mancanza di reclamo, infatti non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società Wind Tre per la mancata risoluzione del problema. L'orientamento ormai consolidato in Autorità è che non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore. (*c.fra* Delibera n. 19/19/CIR).

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 altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. (*c.fra* Delibera n. 116/21/CIR).

Si richiama, al riguardo, 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.

Pertanto le domande *sub ii)* e *sub iii)* sono rigettate.

Analogamente non merita accoglimento la domanda *sub iv)* volta a chiedere l'“*indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.00*” atteso che agli atti non risultano depositati reclami asseritamente ritenuti inevasi, né risulta allegata alcuna segnalazione dei disservizi lamentati.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

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

Firenze, 17 giugno 2025

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.)