

DELIBERA N. 56/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/745045/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 luglio 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 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. 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 della società XXX, del 04/04/2025 acquisita con protocollo n. 0088065 del 04/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* con codice cliente n. 57266xxxx avente ad oggetto telefonia fissa e mobile con l’operatore WIND TRE (VERY MOBILE) (di seguito WIND TRE), lamenta la mancata erogazione del servizio di telefonia mobile nella zona di svolgimento della propria attività lavorativa, l’addebito di penali per il recesso anticipato dal contratto e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- subiva *“disservizi e malfunzionamenti sulle proprie utenze da maggio 2022. Si palesava, senza alcun preavviso, un disservizio parziale non potendo effettuare e ricevere chiamate dal luogo in cui lavorava. Il disservizio (...) si è protratto per i mesi successivi”*;
- *“lamenta(va) una totale assenza di rete o di campo e non un servizio meno efficace a causa della debolezza del segnale, nel periodo e nella zona di xxx (prov. xxx) dove ha sede la propria azienda”*;

- *“attraverso il servizio clienti, come da carta servizi, (segnalava) più volte tale problematica ricevendo rassicurazioni che il gestore sarebbe intervenuto con gli interventi necessari per rimuovere il problema e per garantirgli il servizio. Cosa mai avvenuta”;*
- *“non avendo ricevuto alcuna risoluzione al problema decide(va) di cambiare operatore”;*
- *“a seguito della disattivazione della numerazione mobile il gestore (aveva) fatturato anche le penali di recesso, fatture prontamente contestate al servizio clienti”;*
- *evidenziava che “il disservizio risulta(va) provato in base agli elementi probatori che erano nella sua disponibilità, ovvero, l’identificazione del periodo del disservizio, del luogo, nonché, mediante la richiesta avanzata alla compagnia telefonica di esibire i tabulati telefonici e/o la documentazione tecnica volta ad identificare il disservizio patito. Tabulati mai forniti”.*

L’istante ha allegato la fattura n. 2022F00047xxxx relativa agli addebiti del periodo 1° giugno 2022 – 31 luglio 2022.

In data 31 marzo 2025 l’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 quanto segue:

- i) *“l’operato di Wind Tre si configura quale vero e proprio inadempimento contrattuale sanzionato ai sensi dell’art. 1218 c.c. legittimante la richiesta dell’indennizzo previsto per l’irregolare o fornitura parziale del servizio non conforme agli standard qualitativi previsti, quantificabile come indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell’art. 5, comma 2, All. “A” della delibera numero 73/11/CONS”;*
- ii) *“chiusura totale contratto con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- iii) *“indennizzo per disservizi subiti da Giugno 2022 per € 500.00”;*
- iv) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami avanzati da istante per € 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società WIND TRE, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 22 maggio 2025 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza di tutte le domande proposte dall’istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l’operatore ha rappresentato che la società istante attivava la procedura di definizione della controversia *“contestando molto genericamente e in maniera non*

circostanziata un possibile non provato malfunzionamento sulle proprie linee non meglio specificate, una mancata risposta la reclamo e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario GuI4 e qui riportato: (...)”.

Di seguito, l’operatore ha indicato le numerazioni oggetto di contestazione: *“in data 30/11/2020 la società XXX, sottoscriveva la proposta di Contratto n. 151481938xxxx (All. 1) per richiedere l’attivazione in Mobile Number Portability della sim avente n. 349883xxxx associata al piano tariffario “Super Unlimited”. Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 2), in data 15/12/2020 e MNP espletata in data 17/12/2020, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.* L’operatore ha dato atto che *“la sim oggetto di doglianza risulta disattivata”* sulla propria rete.

In rito, l’operatore ha eccepito *“l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”.* Al riguardo ha evidenziato che *“l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni, la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa”.* L’operatore ha richiamato il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base al 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”.*

Sempre in rito, l’operatore ha eccepito *“l’inammissibilità e/o improcedibilità (ex art. 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS) 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”.* Al riguardo ha sostenuto che *“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 ricostruito la vicenda contrattuale e ha rilevato l’infondatezza delle richieste dell’istante nei termini di seguito sinteticamente riportati.

L'operatore ha preliminarmente specificato 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 seguito ha sottolineato che *“mai nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/735408/2025 del 20/02/2025 (ben 3 anni dopo i presunti disservizi riscontrati)”*.

L'operatore ha inoltre ricordato 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”* comprese quelle che disciplinano le modalità di presentazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni (artt. 3.5, 7.1 e 9) e ha ribadito che *“diversamente da quanto asserito “(...) Attraverso il servizio clienti, come da carta servizi, dichiara di aver segnalato più volte tale problematica ricevendo rassicurazioni che il gestore sarebbe intervenuto con gli interventi necessari per rimuovere il problema e per garantirgli il servizio (...)” 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 XXX, avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d'urgenza GU5”*.

Di seguito ha sottolineato 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””*.

Infine, l'operatore ha evidenziato che *“a nulla vale inoltre la dichiarazione dell'utente “di aver segnalato più volte tale problematica ricevendo rassicurazioni che il gestore sarebbe intervenuto con gli interventi necessari per rimuovere il problema e per garantirgli il servizio” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore. È palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento, risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate. Si richiama 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”.

“Per mera completezza difensiva, si rappresenta che, in data 09/08/2022 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante un ordine di cessazione della sim n. 349883xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dal print della schermata MOG di sistema: (...)”. Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali, in data 21/10/2022 veniva emessa la fattura n. 2022F00081xxxx dell'importo di euro 21,92 (All. 4) contenente il rateo di canone dovuto per la sim oggetto di doglianza nonché il relativo contributo di attivazione ricalcolato nello stesso conto telefonico in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS: (...)”.

In riferimento alla posizione contabile l'operatore ha affermato che *“l'istante attualmente ha una posizione amministrativa regolare nei confronti di Wind Tre S.p.A. in quanto, nonostante la società istante era tenuta al pagamento della sopra menzionata fattura e della fattura n. 2022F00047xxxx del 21/08/2022 già depositata dalla XXX nel fascicolo documentale della presente istanza, le stesse risultano stornate con relative note di credito per passaggio a perdita, come da print di sistema sottostante: (...)”.*

L'operatore ha concluso con la richiesta, in 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. Replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha rappresentato quanto segue:

- *“ha ripetutamente segnalato il disservizio (totale assenza di rete) sin da Maggio 2022, nella zona di xxx (prov. xxx), luogo di svolgimento dell'attività lavorativa. Le segnalazioni al servizio clienti sono state ignorate o accolte con promesse mai mantenute. Il disservizio è stato prolungato e documentato attraverso le comunicazioni inviate al gestore e richieste di documentazione (tabulati e prove tecniche) mai fornite. Ha agito in modo corretto richiedendo la risoluzione del contratto e contestando le penali di recesso, ingiustificate dato il disservizio”;*
- *“ha fornito indicazioni precise riguardo: il periodo del disservizio (da Maggio 2022 in poi), il luogo specifico (xxx, xxx), la natura del problema (totale assenza di campo e rete), le ripetute comunicazioni con il servizio clienti con mancata risoluzione e mancata fornitura di documentazione. Pertanto, la contestazione non è generica né indeterminata, ma basata su fatti concreti e circostanziati, supportati da elementi documentali che l'istante è in possesso e ha messo a disposizione”;*
- *“sulla mancata produzione di prove da parte dell'istante: (...) ha richiesto al gestore la documentazione tecnica e i tabulati che avrebbero potuto dimostrare o confutare il disservizio, ma questi non sono mai stati forniti da*

Wind Tre, con evidente difficoltà a dimostrare il corretto funzionamento del servizio. Il principio di buona fede e correttezza impone al gestore di collaborare e produrre tale documentazione, cosa che non è avvenuta”;

- *“sull’inammissibilità della richiesta di chiusura del contratto e azzeramento della posizione debitoria: la richiesta di chiusura del contratto e di azzeramento delle fatture fino alla fine del ciclo di fatturazione si basa su un legittimo esercizio di tutela dell’utente danneggiato da un grave inadempimento contrattuale. L’istante non chiede un “facere” improprio, bensì l’accertamento della legittimità dell’esercizio del diritto di recesso per inadempimento, con la conseguente annullabilità delle penali ingiustificate. Inoltre, la giurisprudenza e la normativa riconoscono al Co.Re.Com. il potere di intervenire in tali situazioni di disservizio e inadempimento”;*
- *“sull’ordine di attivazione e MNP correttamente eseguiti: l’attivazione e la portabilità sono avvenute come da contratto, ma il disservizio è sorto successivamente, ed è un fatto successivo che ha compromesso il regolare utilizzo del servizio, indipendentemente dalla corretta attivazione iniziale”.*

Alla luce di quanto sopra, l’istante ha richiesto di:

- i) *“rigettare l’eccezione di genericità e indeterminatezza avanzata da Wind Tre”;*
- ii) *“rilevare l’inadempimento contrattuale del gestore e conseguentemente riconoscere il diritto dell’istante agli indennizzi richiesti per disservizio e mancata risposta ai reclami”;*
- iii) *“confermare la legittimità della chiusura del contratto senza applicazione di penali ingiustificate”;*
- iv) *“condannare Wind Tre al pagamento degli indennizzi richiesti per complessivi € 800,00 (500 + 300)”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* formulata in istanza e volta ad ottenere la *“chiusura totale contratto con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”* e alla domanda *sub iii)* formulata in replica e con la quale l’istante ha chiesto di *“confermare la legittimità della chiusura del contratto senza applicazione di penali ingiustificate”*, si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio fornito dall’operatore emerge che la sim oggetto di istanza, n. 349883xxxx, è cessata il 9 agosto 2022 e che la posizione amministrativa dell’istante è regolare in quanto l’operatore ha dato atto di aver provveduto allo storno dell’intera posizione debitoria dell’istante, comprensiva della fattura portante i costi di recesso. Al riguardo si evidenzia che l’istante non

ha replicato alcunché, lasciando pertanto incontestato quanto dedotto dall'operatore;

- l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza delle contestazioni avversarie e la connessa domanda formulata dall'istante *sub i)* in replica con la quale ha chiesto a questo CoReCom di *“rigettare l'eccezione di genericità e indeterminatezza avanzata da Wind Tre”* saranno valutate nella disamina delle doglianze cui afferiscono;

Sulla mancata erogazione del servizio in relazione alla sim n. 349883xxxx e sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato l'assenza di copertura della rete mobile nella zona di svolgimento della propria attività lavorativa (xxx - prov. xxx) verificatasi a maggio 2022 e protrattasi nei mesi successivi. Al riguardo ha sostenuto di aver ripetutamente segnalato tale problematica al servizio clienti, anche mediante richiesta di tabulati telefonici e/o prove tecniche dei disservizi, ma di non aver ricevuto alcun intervento risolutivo né alcuna documentazione. L'istante ha configurato l'operato di WIND TRE quale inadempimento contrattuale legittimante la richiesta degli indennizzi per i disservizi e per la mancata risposta ai reclami.

L'operatore ha evidenziato la genericità delle contestazioni e di non aver ricevuto alcuna segnalazione telefonica o reclamo scritto se non in occasione della presentazione del procedimento di conciliazione nel mese di febbraio 2025 e quindi a distanza di tre anni dagli asseriti disservizi. Inoltre ha rappresentato che l'istante non ha neanche presentato richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza (GU5) volto a sollecitare la risoluzione della problematica.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell'Autorità secondo il quale incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, con riferimento alla contestazione inerente al disservizio totale verificatosi nella zona di utilizzo della sim, occorre rilevare che l'istanza, oltre a risultare eccessivamente scarna e non circostanziata, è priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Quest'ultimo, infatti, limitandosi ad asserire di aver subito una totale assenza di rete nel luogo di svolgimento della propria attività lavorativa *“da maggio 2022 (disservizio) protratto per i mesi successivi”* ovvero di aver subito un *“disservizio prolungato”* nonché

un “*disservizio da maggio 2022 in poi*”, non ha circoscritto il lasso temporale in cui si lo stesso si è verificato.

Inoltre, l’istante non ha provato di aver presentato all’operatore reclami tracciati in costanza del lamentato malfunzionamento.

Sul punto, si rappresenta che a nulla vale la dichiarazione dell’utente di aver “*segnalato più volte tale problematica*” “*attraverso il servizio clienti*” se tali contestazioni telefoniche non vengono circostanziate e corredate di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o il numero ticket. Al riguardo, non si ritiene sufficiente la mera indicazione della data del 17 maggio 2022 presente nel frontespizio dell’istanza.

Ciò posto, 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.

Si richiama, infine al riguardo, la disposizione di cui all’art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo la quale con riferimento alla fattispecie del malfunzionamento, “*il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente*”.

Per completezza, si ricorda inoltre che, secondo l’orientamento espresso anche dall’Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

Tutto ciò premesso, non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub i)* e *sub iii)* formulate in istanza, così come specificate *sub ii)* e *sub iv)* in replica, volte ad ottenere l’indennizzo per i disservizi subiti atteso che non è stato provato l’inadempimento contrattuale del gestore telefonico.

Parimenti non può essere accolta la domanda *sub iv)* formulata in istanza, anch’essa specificata *sub ii)* e *sub iv)* in replica, volta ad ottenere l’indennizzo per la

mancata risposta ai reclami atteso che agli atti non vi è alcuna evidenza di segnalazioni/reclami presentati dall'istante. Per completezza si precisa che l'istanza risulta carente di reclami anche rispetto alla doglianza inerente all'addebito dei costi per il recesso anticipato, con riferimento alla quale l'istante ha dedotto di aver prontamente contestato la relativa fatturazione.

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, 9 luglio 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.)