

DELIBERA N. 67/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/753413/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 della società XXX, del 19/05/2025 acquisita con protocollo n. 0123620 del 19/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto affari relativo all'utenza n. 0573178xxxx con l'operatore Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta disservizi sulla linea *de qua*, la mancata lavorazione della disdetta con prosecuzione illegittima della fatturazione e la mancata risposta al reclamo.

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

- segnalava all'operatore "gravi e ripetuti disservizi verificatisi a partire dal giorno 10/01/2024 sulla linea fissa e sulla connessione Internet", consistenti in "continui malfunzionamenti della connessione con frequenti interruzioni totali del servizio anche per intere giornate (...), velocità di connessione inadeguata allo svolgimento delle normali attività lavorative (...), impossibilità di effettuare e ricevere chiamate";
- a causa del persistere dei disservizi anche a fronte delle ripetute segnalazioni "nel febbraio 2024, l'istante ha quindi deciso, seguendo le indicazioni ricevute dal servizio clienti 1928, di procedere con la richiesta di recesso dal contratto mediante registrazione vocale. Si precisa che tale recesso è da intendersi

senza addebito di penali, in quanto giustificato dai gravi e prolungati disservizi subiti, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente”;

- *ciononostante “l’operatore non ha provveduto alla chiusura del contratto e continua ad emettere fatture non dovute. L’istante contesta pertanto tutte le fatture emesse successivamente alla data del recesso, considerandole illegittime in quanto riferite a un contratto ormai cessato”;*
- *inoltre “l’operatore non ha fornito alcuna risposta al reclamo del 10/01/2024, come previsto dalla normativa vigente”*

In data 16 maggio 2025, la società 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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti, la società istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“chiusura contratto con chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e rimborso da marzo 2024 (30gg data disdetta)”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi subiti per euro 800.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00”;*
- iv) *“indennizzo per mancata lavorazione disdetta per euro 600.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 7 luglio 2025 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato preliminarmente *“l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”* e *“l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., con riferimento alla richiesta di “[...] chiusura contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”.*

Quanto al merito, l’operatore ha dichiarato quanto segue:

- *il 30 marzo 2023 riceveva la richiesta, da parte dell’istante, per l’attivazione di una nuova linea fissa con n. 0573178xxxx “associata all’offerta commerciale “Office Plus” su accesso FTTC Vula xxx con apparato acquistato con la formula della vendita a rate e, n. 2 SIM in Mobile Number Portability dei numeri 335149xxxx e 329641xxxx”, offerta concretamente attivata il 24 maggio 2023, per l’utenza fissa, e il 5 aprile 2023 per le numerazioni mobili, nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto;*
- *il 28 giugno 2023 riceveva la richiesta di cessazione delle sim n. 335149xxxx e 329641xxxx per passaggio ad altro OLO;*
- *“in data 30/04/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione relativo alla linea fissa n. 0573178xxxx a seguito di richiesta pervenuta in*

data 15/04/2025 a mezzo PEC e per volontà della società istante”, confermando pertanto “la fatturazione emessa (...) anche in riferimento alle sole n. 2 fatture depositate nel fascicolo documentale della presente istanza”;

- quanto ai disservizi asseritamente patiti dall’istante dal 10 gennaio 2024, precisava che *“nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/746485/2025 del 11/04/2025 ((ben più di un anno dopo i presunti disservizi riscontrati))”, con la conseguente lesione “del diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico”;*
- evidenziava che, nel corso delle procedure di conciliazione e definizione, non era stata presentata alcuna istanza di adozione di provvedimento temporaneo ed urgente (GU5);

Alla presente memoria l’operatore ha allegato i seguenti documenti:

- proposta e condizioni generali di contratto;
- sintesi contrattuale e condizioni economiche;
- la fattura n. 2023F00137xxxx del 21 settembre 2023.

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell’istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha precisato quanto segue:

- specificava di aver inoltrato *“il reclamo principale il 10/01/2024 come dichiarato nell’istanza”, nonché di aver adeguatamente circostanziato i fatti posti a fondamento dell’istanza indicando “la data di inizio dei disservizi (10/01/2024), le tipologie di disservizio (interruzioni della connessione, degrado della velocità e malfunzionamento della linea fissa), la documentazione relativa alle segnalazioni e alla richiesta di recesso effettuata a febbraio 2024, come da registrazione vocale”;*
- di conseguenza, insisteva per la tardività nella lavorazione della disdetta richiesta a febbraio 2024, diversamente da quanto sostenuto dall’operatore nelle sue memorie;
- richiama, a tal proposito *“l’art. 292 della Legge 160/2019 (Legge di Bilancio 2020) che prevede un risarcimento per la fatturazione illegittima a fronte di recesso o disservizio”;*
- chiedeva *“che venga riconosciuto il suo diritto al recesso per giusta causa e l’illegittimità della fatturazione”;*
- precisava che *“l’attivazione della procedura d’urgenza non è obbligatoria” e di aver seguito “il percorso ordinario: reclamo, recesso, conciliazione e infine istanza di definizione”;*

- sottolineava che *“Wind Tre non ha fornito alcuna prova dell’assenza di disservizi, né ha dimostrato di aver correttamente riscontrato le segnalazioni ricevute”*.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte e riportandosi alle conclusioni rassegnate.

4. 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:

- si respinge l’eccezione dell’operatore in merito alla genericità ed indeterminatezza dei fatti contestati, in quanto dalla documentazione presente agli atti, complessivamente considerata, è possibile procedere ad una ricostruzione chiara e precisa della vicenda oggetto di doglianza;
- con riferimento alla parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la *“chiusura contratto”* si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto la linea oggetto di doglianza (n. 0573178xxxx come precisato in seguito) risulta cessata;
- con riferimento alla restante parte della domanda *sub i)* volta ad ottenere la *“chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e rimborso da marzo 2024 (30gg data disdetta)”*, si rappresenta che, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato dall’istante e a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*;
- si precisa che la presente disamina riguarderà la sola linea fissa n. 0573178xxxx, in quanto le numerazioni mobili n. 335149xxxx e n. 329641xxxx, oltre ad essere state menzionate dal solo operatore nelle proprie memorie, non costituiscono oggetto dell’istanza di definizione, né in relazione alle stesse risulta essersi tenuto il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

La presente disamina s’incentra, dunque, sull’erogazione discontinua dei servizi attivi sull’utenza n. 0573178xxxx, sulla mancata lavorazione della disdetta e conseguente prosecuzione della fatturazione, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sull’erogazione irregolare dei servizi attivi sull’utenza fissa n. 0573178xxxx.

La società istante lamenta di aver subito ripetuti disservizi sulla linea fissa n. 0573178xxxx dal 10 gennaio 2024, consistenti in *“continui malfunzionamenti della connessione con frequenti interruzioni totali del servizio anche per intere giornate (...), velocità di connessione inadeguata allo svolgimento delle normali attività lavorative (...), impossibilità di effettuare e ricevere chiamate”*. Di contro, l’operatore eccepisce di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dell’istante *“né per iscritto né telefonicamente se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del*

procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/746485/2025 del 11/04/2025”, evidenziando altresì l’assenza di procedimenti di urgenza ai sensi dell’art. 5 del Regolamento. A ciò, l’istante controreplica di aver inoltrato “*il reclamo principale il 10/01/2024 come dichiarato nell’istanza*” e che “*l’art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e l’art. 8 della Delibera 519/15/CONS riconoscono validità ad ogni forma di reclamo, compresa quella telefonica o trasmessa tramite PEC o email, purché idonea a manifestare la volontà dell’utente di contestare un disservizio o un comportamento dell’operatore*”, specificando altresì la non obbligatorietà dell’avvio del procedimento temporaneo e urgente *ex art. 5 del Regolamento*.

La domanda *sub ii)*, volta ad ottenere “*l’indennizzo per disservizi subiti per euro 800.00*”, non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Si evidenzia, anzitutto, che l’istanza risulta sul punto priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese avanzate dall’istante.

Nel caso di specie, l’utente non ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all’operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. Difatti, l’istante ha affermato di aver inoltrato un reclamo all’operatore per i disservizi verificatesi a far data dal 10 gennaio 2024, senza tuttavia produrre agli atti tale reclamo, né ha indicato il numero di ticket o il codice identificativo dell’operatore del call center, ma si è limitato a sostenere di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall’utente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall’Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema.

Inoltre, la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall’art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr. Agcom Delibera n. 70/12/CIR), secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest’ultimo origina e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all’organo giudicante — nel caso di specie il Corecom — di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria (“*onus probandi incumbit ei qui dicit*”).

Si richiama altresì l’art. 6 co. 3 del vigente Regolamento indennizzi che stabilisce quale presupposto necessario per far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per malfunzionamento la segnalazione del guasto all’operatore e precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ad abundantiam, per quanto il procedimento d'urgenza non sia requisito essenziale per l'instaurazione della procedura conciliativa e di definizione, è altresì vero che la mancanza dello stesso costituisce indice sintomatico dell'inerzia della parte ricorrente, essendo il procedimento GU5 mirato ad ottenere il ripristino immediato ed urgente della linea.

Pertanto, attesa la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Quindi, la richiesta dell'istante *sub ii)* non può essere accolta (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata lavorazione della disdetta e sulla successiva prosecuzione della fatturazione.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta per la linea n. 0573178xxxxx *“richiesta mediante registrazione vocale nel febbraio 2024 come da indicazioni ricevute dal servizio clienti 1928”*, contestando altresì tutte le fatture emesse successivamente *“in quanto illegittime perché riferite a un contratto ormai cessato”*. Di contro, l'operatore eccepisce che solo *“in data 30/04/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione relativo alla linea fissa n. 0573178xxxxx a seguito di richiesta pervenuta in data 15/04/2025 a mezzo PEC”*.

Sul punto, si è reso necessario predisporre una richiesta istruttoria rivolta ad entrambe le parti, al fine di ottenere la documentazione comprovante l'effettiva data nella quale è stato esercitato il diritto di recesso in relazione alla linea n. 0573178xxxxx. Il 1° agosto 2025 l'istante, in risposta alla summenzionata richiesta istruttoria, ha prodotto una pec datata 15 aprile 2025, con la quale chiedeva all'operatore *“la cessazione totale di tutti i prodotti associati a questo codice cliente 41231xxxx”* allegando alla stessa copia del documento di identità. Analogamente, l'operatore in data 11 agosto 2025 ha confermato quanto sostenuto dall'istante, producendo la pec del 15 aprile 2025 e la relativa risposta del 30 aprile 2025, con la quale informava l'utente *“dell'avvio del processo di disattivazione del servizio Office Plus”*.

Ciò posto, va richiamato che, ex art. 1335 Codice Civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non*

giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *"tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso"*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, con la conseguenza che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla summenzionata normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta a seguito della richiesta istruttoria, risulta una pec di disdetta per i prodotti associati al codice cliente n. 41231xxxx datata 15 aprile 2025. Giova inoltre rilevare che dall'esame delle fatture n. 2023F00137xxxx del 21/09/2023, n. 2025F00032xxxx del 21/03/2025 e n. 2025F00070xxxx del 21/05/2025 risulta riconducibile al codice cliente n. 41231xxxx la sola utenza fissa n. 0573178xxxx.

Ciò premesso, in applicazione della normativa sopra richiamata che stabilisce il termine massimo di 30 giorni per la lavorazione della disdetta, a fronte della manifestazione di volontà dell'istante di recedere dal contratto espressa il 15 aprile 2025, dalla fattura n. 2025F00070xxxx del 21/05/2025 (conformemente a quanto dichiarato in memoria dall'operatore) la linea risulta correttamente cessata in data 29 aprile 2025.

Diversamente, in assenza di documentazione comprovante una precedente richiesta di disdetta, risalente al febbraio 2024, per come asserito dall'istante nell'atto introduttivo e in sede di controrepliche ma non prodotto neppure a seguito di richiesta istruttoria, tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0573178xxxx precedentemente al 29 aprile 2025 risultano legittimi.

Si evidenzia inoltre che la domanda *sub iv)* volta ad ottenere l' *"indennizzo per mancata lavorazione disdetta per euro 600.00"* non può essere accolta in quanto trattasi di fattispecie di per sé non indennizzabile ai sensi del vigente Regolamento indennizzi, tanto più che nel caso di specie si ravvisa il corretto operato del gestore. Tale circostanza impedisce altresì il riconoscimento di un *"risarcimento per la fatturazione illegittima"* ex

l'art. 292 della Legge 160/2019 (Legge di Bilancio 2020) come richiesto dall'istante in replica.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La società istante lamenta la mancata risposta ai reclami; di contro, l'operatore eccepisce di non aver ricevuto alcuna segnalazione in ordine ai disservizi asseritamente patiti dall'istante.

La doglianza della società istante non può trovare accoglimento, in quanto, come sopra già evidenziato, non risulta prodotto agli atti alcun reclamo.

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 settembre 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.)