

DELIBERA N. 68/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/755168/2025)**

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 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 dell’utente XXX, del 26/05/2025 acquisita con protocollo n. 0130723 del 26/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre di cui all’utenza n. 0583 39xxxx lamenta la mancata esecuzione del trasloco dei servizi voce e accesso dati presso un diverso indirizzo sito nel medesimo comune.

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

- “*in data 16.07.2024 (...) richiedeva trasloco linea da xxx, via xxx ad xxx, Via xxx, sempre nel comune di xxx; il trasloco non è mai avvenuto quindi il 16.10.2024 disdettava la linea, ma continuava a ricevere fatture*”.
- Con PEC del 10 marzo 2025, inviava un reclamo per il tramite del legale, con il quale contestava la richiesta pervenuta di recupero del credito ed evidenziava che i tecnici si erano recati “*erroneamente più volte, in xxx, (...) e di conseguenza il*

trasloco della linea non è mai avvenuto”. Nel reclamo “chiede[va], quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture rimaste insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto”.

In data 23 maggio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convento 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 quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 800.00 €”* ha chiesto:

- i) La “cessazione contratto”;*
- ii) lo “storno insoluto”;*
- iii) l’“indennizzo per mancata risposta al reclamo e per mancato trasloco linea”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 luglio 2025 evidenziando preliminarmente che:

- “In data 21/02/2023 veniva sottoscritta dalla parte istante la Proposta di Contratto n. 158594441xxxx (All.1 e 2) per l’attivazione sul numero di telefono 058339xxxx in accesso Fibra FTTC Vula dell’offerta commerciale “Internet 200” compreso l’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nelle tempistiche previste dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*
- “Wind Tre dà atto che il contratto sottoscritto e sopra meglio specificato nonché la linea afferente al suddetto contratto, sono stati disattivati sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.*

L’operatore ha proseguito mettendo in evidenza l’*“[i]nammissibilità 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 “[...] cessazione del contratto, storno insoluto”*

Al riguardo Wind Tre ha eccepito *“l’inaammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “cessazione del contratto e storno insoluto [...]”.* 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*". A tal proposito l'operatore ha ritenuto *"utile richiamare a riguardo le Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, n. 50 e n. 56/2025, n. 25 e n. 26/2025, nonché la recentissima Determina n. 12 Fascicolo n. GU14/74xx17/2025 del Corecom Toscana"*.

Wind Tre, pertanto, ha proseguito *"insiste[ndo] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate"*.

"Nel merito" la società Wind Tre ha proceduto in una *"[r]icostruzione della vicenda contrattuale"*.

- *"Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica 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. [L'operatore ha] richiama[to], 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 (...)" e il "Corecom Puglia nella Delibera n. 94/23"*.
- *"Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale"*.
- *"in data 16/07/2024 perveniva una PEC con la richiesta di trasloco dell'utenza oggetto di doglianza verso un nuovo indirizzo, poi reiterata in data 16/08/2024"*.
- *"dalle puntuali verifiche effettuate e, a seguito di contatto telefonico sul recapito di rete mobile n. 347592xxxx, informava la signora XXX della non fattibilità della richiesta, in quanto sia per il primo ordine di trasloco che per il secondo, risaliva un KO di sistema per "Area non coperta dal servizio", come si può evincere dalle schermate OLQ di sistema e dal riscontro fornito da FiberCop Wholesale: (...)"*.
- *"In data 09/10/2024 perveniva dalla signora XXX una richiesta di cessazione della linea oggetto di doglianza con relativa perdita della numerazione e la richiesta di pagamento rateizzato delle rate residue dovute per l'acquisto dei prodotti abbinati all'offerta, come si può evincere da uno stralcio del relativo modulo di richiesta: (...)"*;
- *"Conformemente alle Condizioni Contrattuali regolarmente accettate e sottoscritte dalla signora XXX, in data 09/11/2024 la linea n. 058339xxxx cessava sui sistemi Wind Tre"*.

- *“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”.*
- *“Non si ravvisa pertanto alcuna anomalia nella fatturazione emessa anche rispetto a quanto asserito “(...) disdetteva la linea, ma continuava a ricevere fatture”.*
- *“pur comprendendo l’esigenza della cliente, era del tutto evidente l’impossibilità tecnica a procedere con quanto ut supra confermato da parte di WindTre. Non si ravvisa pertanto alcuna responsabilità in capo alla convenuta in merito alla richiesta di indennizzo per mancato trasloco della linea”.*

L’operatore ha, inoltre, ritenuto importante *“rilevare rispetto alla contestazione avanzata da parte istante circa il mancato trasloco della linea e la richiesta di relativo indennizzo che Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto. Secondo quanto, infatti previsto dall’art.12.2 delle Condizioni generali di contratto: “Wind Tre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)”.*

Sul punto l’operatore ha *“rappresenta[to] che il mancato trasloco è dipeso da cause non imputabili al gestore telefonico ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei servizi (All. 4), si rappresenta il già citato art. 12.2. dove viene esplicitato non solo che il trasloco non è garantito ma che esso prevede termini massimi di attivazione di 90 giorni”.*

L’operatore ha citato, *“[i]noltre, l’art. 8 della Carta dei Servizi prevede che “WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. (...)” In assenza di responsabilità nell’episodio occorso, nulla risulta pertanto dovuto a titolo di indennizzo, in linea con quanto sancito anche dall’Art. 26 “Indennizzi” della Carta dei Servizi: “[...] sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.”*

La società Wind Tre ha ritenuto utile *“evidenziare, a mero titolo difensivo, che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall’operatore Wholesale, in questo caso Telecom/FiberCoop, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza*

maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto già richiamate”.

Al riguardo ha citato che “la Delibera n. 30/2023/DEF, l’Agcom ha affermato che: “Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall’incumbent stipulino con quest’ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l’effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l’operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull’utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete [...]”. Poi, l’Autorità così precisa: “Da un punto di vista regolamentare l’operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. [...]. Nel merito [l’operatore ha] richiama[to] la Delibera AGCOM n. 28/19/CIR: “Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell’indennizzo per il mancato trasloco dell’utenza telefonica e dei servizi accessori, la richiesta non può trovare accoglimento, atteso che la società WIND Tre ha comunicato, entro la tempistica dei settanta giorni così come prevista dalle proprie Condizioni di contratto, l’impossibilità tecnica di completare la procedura di trasloco” (Ex multis. Determina n. 47/23 del Corecom Toscana)”.

La società Wind Tre ha “rappresenta[to] altresì che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l’inadempimento dell’operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all’operatore quest’ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (cosa non accaduta per l’istante); con la suddetta delibera l’Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra - ovvero oneri informativi - in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Anche lo stesso Corecom Toscana con la Determina n. 47/23 intervenuta nei riguardi di WIND TRE S.P.A.: “Parte istante ha lamentato il mancato trasloco della linea n. 0587 48xxxx, laddove l’operatore ha eccepito l’impossibilità tecnica di portarlo a compimento evidenziando altresì l’assolvimento dei relativi oneri informativi [...]. Per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo

relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa".

Al riguardo ha ritenuto opportuno "rilevare e precisare altresì che, ben 4 mesi dopo la disattivazione contrattuale, perveniva una PEC di reclamo da parte del legale della signora XXX specificando come a seguito della richiesta di disdetta la parte istante continuava a ricevere le fatture e chiedeva pertanto la cessazione del contratto e l'annullamento di tutte le fatture rimaste insolute. Dalle puntuali verifiche effettuate, preme specificare quanto già sopra esplicitato ovvero che Wind Tre ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione e fino al termine del periodo di fatturazione ordinario".

Sul punto ha rappresentato che "la parte istante, in violazione all'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto, non si premurava di effettuare alcun pagamento a far data del 22/08/2024 quando il contratto risultava essere ancora attivo (si ricorda che la richiesta di cessazione contrattuale risultava essere del 09/10/2024), come evidenziato dalla situazione contabile di seguito riportata: (...) Ben 5 mesi dopo la disattivazione contrattuale veniva presentato presso codesto spettabile Corecom il Procedimento n. 749047/UG/2025 conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 23/05/2025".

La società Wind Tre ha "precisa[to] che, ad ogni buon conto, a titolo di caring, nelle more del presente procedimento, sebbene manchino in atti evidenze dell'esperimento di un reclamo e, come tale non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto (vedasi Delibera di Riggio n. 57/2025 del Corecom Puglia), sebbene la PEC di reclamo di cui sopra non risultava evadibile perché priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante (vedasi Delibera AGCom n. 24/23/CIR) e, sebbene il reclamo risultava inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con WindTre e, come tale non meritevole di risposta e di indennizzo (vedasi Delibera di Riggio n.17/2023 del Corecom Umbria) WindTre con procedura ordinaria, ha provveduto, a riconoscere in favore della signora XXX l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi del gestore per mancata/tardiva risposta al reclamo pervenuto in data 13/03/2025, tramite la nota di credito n. 55250006xxxx emessa in compensazione delle fatture insolute, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)".

Pertanto, il gestore ha "eccepi[to] l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi così come formulati con la presente istanza per dichiarata cessata materia del contendere". Al riguardo ha precisato che:

- *“la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria e il costante aggiornamento verso la parte istante delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore”.*
- *“Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile”.*
- *“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”.*
- *“appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta (...) non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta”.*

Infine l’operatore ha evidenziato che *“[l]’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 56,30 dato dalle fatture di seguito elencate contenente rateo canoni e servizi dovuti nonché la rateizzazione del modem, come da print di sistema sottostante di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento: (...)”.* Ha allegato lo screenshot relativo alla situazione contabile”. Ha precisato che, *“[d]ata la numerosità delle fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l’operatore si rende disponibile a fornirle nel caso l’ill.ma Autorità lo ritenga necessario”.*

Ha, altresì, puntualizzato che la *“situazione contabile potrebbe subire variazioni a seguito e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione avendo la signora XXX richiesto il mantenimento della rateizzazione del modem in fase di recesso contrattuale. Per quanto sottoscritto dalla cliente, i principi di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto impongono al cliente di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse”.*

In ultimo ha ribadito la richiesta di rigetto di *“tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

3. La replica dell’istante.

In data 20 luglio 2025 parte istante, per il tramite del legale, nell’ambito del procedimento ha insistito *“nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 10.03.2025 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna. L’istante ha inoltre diritto all’annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC del 09.10.2024, così come ha diritto all’indennizzo per mancato trasloco della linea, pacificamente ammesso dall’Operatore in memoria, avendo l’Operatore*

medesimo solamente provato la non eseguibilità del trasloco relativamente alla Fibra e non anche alla sola linea Voce”.

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 primis si osserva quanto di seguito esposto:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta alla “cessazione contratto”, si rileva l’inammissibilità della richiesta in quanto la pretesa attività rivolta all’operatore esula dalla competenza dell’organo adito, atteso il carattere vincolato, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Si precisa, inoltre, che sul punto è cessata la materia del contendere, atteso quanto dichiarato in memoria da Wind Tre che *“dà atto che il contratto sottoscritto (...) nonché la linea afferente al suddetto contratto, sono stati disattivati sulla rete del gestore”*.
- La domanda *sub ii)* volta ad ottenere “storno insoluto”, al di là della sua formulazione generica, in un’ottica di *favor utentis*, verrà esaminata alla luce della documentazione in atti e, dunque, alla lamentata ritardata lavorazione della richiesta di cessazione della linea oggetto del contratto, disdettata a causa di una richiesta di trasloco mai eseguita.
- Il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevede: *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto”*. Sul punto l’operatore, per la prima volta nella memoria in atti, ha rappresentato *“che, ad ogni buon conto, a titolo di caring, nelle more del presente procedimento, (...) con procedura ordinaria, ha provveduto, a riconoscere in favore della signora XXX l’indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi del gestore per mancata/tardiva risposta al reclamo pervenuto in data 13/03/2025, tramite la nota di credito n. 55250006xxxx emessa [in data 2 luglio 2025] in compensazione delle fatture insolute”*. Quindi si deve evidenziare che l’istanza introduttiva del presente procedimento rientra nell’ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi.

Tutto ciò premesso, la presente disamina s’incentra sul mancato trasloco e l’omessa risposta ai reclami.

Sul mancato trasloco

L'istante lamenta il mancato trasloco dei servizi relativi all'utenza n. 0583 39xxxx, insistendo in replica sul *“diritto all'indennizzo per mancato trasloco della linea, pacificamente ammesso dall'Operatore in memoria, avendo l'Operatore medesimo solamente provato la non eseguibilità del trasloco relativamente alla Fibra e non anche alla sola linea Voce”*.

Di contro la società Wind Tre ha rappresentato la correttezza del proprio operato, evidenziando che non può *“ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto già richiamate”*.

La domanda *sub iii)* può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Vengono, inoltre, in rilievo le *“Condizioni generali contratto Servizi di telefonia fissa WINDTRE”* dove, all'art. 12.2, è indicato che *“WINDTRE non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito www.windtre.it”*. Sul punto si osserva che l'operatore, nella documentazione reperibile presso il proprio sito (*“Modulo Trasloco”*), ha indicato, al punto a), che *“[s]olo con l'invio*

del (...) Modulo [di trasloco] firmato e compilato in ogni sua parte, Wind Tre S.p.A. potrà procedere con la richiesta di trasloco". Al successivo punto c) del modulo di trasloco, è precisato che "[i]l mantenimento della medesima offerta presso la nuova sede è soggetta a verifica in fase di richiesta di trasloco tramite il Servizio Clienti 159. Eventuali cambiamenti saranno ad ogni modo comunicati".

Con riferimento alla tempistica, al punto e) si informa il cliente che *"[l]a data indicata per il trasloco non può essere garantita da WINDTRE La stessa non può essere inferiore a 30 giorni o superiore a 90 giorni dalla data di ricezione e presa in carico della presente richiesta. Il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore a 30 giorni, se dovessero essere necessari interventi tecnici".*

Nel caso di specie, lo stesso operatore, a supporto della propria posizione, ha citato la Carta dei Servizi di Wind Tre che all'art. 8 s'impegna *"a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile."*

Con riferimento all'impossibilità di eseguire il trasloco, la società Wind Tre ha rappresentato che lo stesso non è dipeso da cause a sé imputabili, atteso *"che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall'operatore Wholesale, in questo caso Telecom/FiberCoop, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto già richiamate".*

Quanto alle richieste di trasloco inoltrate dall'utente, è lo stesso operatore a precisare che *"in data 16/07/2024 perveniva una PEC con la richiesta di trasloco dell'utenza oggetto di doglianza verso un nuovo indirizzo, poi reiterata in data 16/08/2024".* Sull'esito della presa in carico di entrambe le richieste la società Wind Tre ha dedotto la *"non fattibilità"* delle stesse, *"in quanto sia per il primo ordine di trasloco che per il secondo, risaleva un KO di sistema per "Area non coperta dal servizio", come si può evincere dalle schermate OLQ di sistema e dal riscontro fornito da FiberCop Wholesale: (...)".*

Dall'esame delle predette schermate si evincono due notifiche di rifiuto (KO di sistema) rilasciate da *"FiberCop Wholesale"*, rispettivamente nelle date del 3 agosto e del 9 settembre 2024 corrispondenti alle due richieste di trasloco.

Circa l'assolvimento dei propri oneri informativi nei confronti del cliente, relativamente alla presa in carico delle richieste suddette, la società Wind Tre ha affermato che, *"a seguito di contatto telefonico sul recapito di rete mobile n. 347592xxxx, informava la signora XXX della non fattibilità della richiesta".*

Orbene non risulta agli atti che l'operatore abbia provato di aver comunicato al cliente le criticità tecniche/fattuali effettivamente riscontrate nel corso del tentato trasloco, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Infatti dalle schermate allegate dall'operatore risulta una chiusura dell'ordine di trasloco del 17 settembre 2024 con nota *“pervenuto riscontro Tim: Il KO è corretto in quanto cose da NETMAP l'elemento di rete non supporta i 200Mbps richiesti, essendo i distante circa 3 km non sopporta neanche i 100Mbps”*.

Infatti, al di là dell'assenza di prova del contatto telefonico, non viene neanche menzionata alcuna comunicazione avvenuta per informare l'istante del primo *“KO di sistema per “Area non coperta dal servizio (...) schermate OLQ di sistema e dal riscontro fornito da FiberCop Wholesale”* del 9 agosto 2024, tant'è che l'utente ha provveduto all'invio di una nuova richiesta di trasloco proprio nella stessa data del 16 agosto 2024. Facendo riferimento alle condizioni reperibili sul sito di Wind Tre e, nell'apposito modulo del trasloco, si rileva che, a fronte dell'impedimento tecnico verificatosi in data 9 agosto 2024 (il primo KO), spettava all'operatore darne tempestiva comunicazione all'istante, quanto meno prima dello scadere dei trenta giorni dalla richiesta di trasloco, ossia entro il 16 agosto 2024. Può essere evidenziato, fra l'altro, come fosse onere dell'operatore effettuare una verifica in occasione della sopracitata seconda richiesta di trasloco, comunicando all'utente l'impedimento già occorso.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Wind Tre è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto a parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*;
- *“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Al riguardo deve essere considerato anche l'art. 13, comma 2, che prevede l'aumento di un terzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nel giorno 16 agosto 2024, decurtati i trenta giorni trascorsi dal ricevimento della richiesta di trasloco del 16 luglio 2024 e il *dies ad quem* nel giorno 9 ottobre 2024, data comunicazione di recesso contrattuale da parte dell'istante atteso il mancato trasloco.

Ne consegue che l'istante, in relazione all'utenza n. 0583 39xxxx, ha diritto alla somma di euro 540,00 (cinquecento quaranta/00), computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per 54 giorni di mancato del trasloco per due servizi considerati unitariamente, considerata la maggiorazione perché trattasi di fornitura di servizi su banda ultra-larga.

Con riferimento alla computazione di indennizzo, si osserva che si è ritenuto sproporzionato e contrario al principio di equità, espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento, riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi. Si ritiene, pertanto, equo valutarle i servizi voce e accesso ad internet in maniera unitaria in relazione a n. 1 servizio, considerato in modalità ultra larga.

Inoltre, nei termini di seguito esposti, può essere accolta la domanda *sub ii)* di storno/rimborso, sulla quale l'istante ha insistito con propria nota di replica ribadendo il “diritto all'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta a mezzo PEC del 09.10.2024”.

Parte istante ha contestato la fatturazione emessa in ragione della propria richiesta di trasloco dell'utenza per trasferimento ad un nuovo indirizzo e per l'infattibilità della stessa.

Nel caso di specie l'istante ha reiterato la richiesta di trasloco 16 agosto 2024 con conseguente secondo definitivo esito di inesigibilità, come tracciato agli atti del 9 settembre 2024 cui è seguita la richiesta del 9 ottobre 2024, da parte dell'utente, di cessazione dell'utenza n. 0583 39xxxx con consapevole scelta dell'istante di rinuncia al trasloco con mantenimento della numerazione.

Inoltre occorre anche considerare la circostanza che Wind Tre non ha provato che l'utente, dopo la rinuncia all'attivazione manifestata il 9 ottobre 2024, abbia effettivamente fruito dei suddetti servizi presso la vecchia sede, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0583 39xxxx per il periodo successivo alla data del 9 ottobre 2024 (data di rinuncia dell'istante al trasloco, mediante richiesta di recesso), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di note di credito già emesse dall'operatore. Tale importo dovrà essere calcolato, altresì, al netto delle spese dovute per gli apparati e di note di credito già emesse dall'operatore.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'omessa risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata gestione del reclamo inviato per il tramite del legale a mezzo PEC in data 10 marzo 2025, laddove l'operatore

La domanda *sub iii)* per la mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

In primis si evidenzia che non può essere ritenuta condivisibile l'osservazione dell'operatore secondo il quale *“il reclamo risultava inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con WindTre e, come tale non meritevole di risposta e di indennizzo”*. In particolare, il fatto che all'epoca dell'invio del reclamo il rapporto tra le parti fosse cessato non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa anche all'onere di riscontrare i reclami, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, (*ex multis* Delibera Agcom n. 54/21/CIR). *Ad abundantiam* si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che il reclamo inviato dall'istante ha ad oggetto, come detto, la fatturazione dopo la richiesta di cessazione e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto.

In generale si richiama che, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Nel caso di specie, l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante in merito alla mancata risposta al reclamo, ha *“precisa[to] che, ad ogni buon conto, a titolo di caring, nelle more del presente procedimento, sebbene manchino in atti evidenze dell'esperimento di un reclamo e, come tale non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto (...), sebbene la PEC di reclamo di cui sopra non risultava evadibile perché priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante (...) e, sebbene il reclamo risultava inoltrato successivamente alla chiusura di ogni rapporto contrattuale con WindTre e, come tale non meritevole di risposta e di indennizzo (...) WindTre con procedura ordinaria”*.

A fronte della richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, gli atti non risulta un riscontro inviato per il tramite del legale a mezzo PEC in data 10 marzo 2025 inerente alla richiesta dell'utente di storno/rimborso della fatturazione emessa dopo richiesta di cessazione, né agli atti risulta una nota di riscontro dell'operatore circa l'incompletezza della documentazione e l'impossibilità di evadere il reclamo stesso.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 24 aprile 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto in data 10 marzo 2025, come meglio esplicitato in premessa e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 maggio 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla misura massima di euro 72,50 (settantadue/50), al netto di note di credito già emesse dall'operatore, computato nella misura di euro 2,50 pro die per i n. 29 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del *Regolamento indennizzi*.

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 dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma euro 540,00 (cinquecento quaranta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza n. 0583 39xxxx per ciascuno dei servizi in tecnologia fibra non accessori (voce e accesso ad internet), considerati unitariamente, al netto di note di credito già emesse dall'operatore .
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0583 39xxxx successivamente al 9 ottobre 2024, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto della nota di credito già emessa a compensazione dell'insoluto, come dichiarato dall'operatore in

memoria (“*nota di credito n. 55250006xxxx emessa [2 luglio 2025] in compensazione delle fatture insolute*”). Tale importo dovrà essere calcolato, altresì, al netto delle spese dovute per gli apparati e al netto di note di credito già emesse dall’operatore. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza della somma di euro 72,50 (settantadue/50) per la mancata risposta al reclamo, al netto di note di credito già emesse dall’operatore.

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.)