

DELIBERA N. 77/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/757559/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 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 07/06/2025 acquisita con protocollo n. 0141615 del 07/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058695xxxx con la società WIND TRE (VERY MOBILE) di seguito Wind Tre, lamenta la fatturazione successiva al recesso.

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

- “*relativamente al contratto sottoscritto il 23.03.2024 l’istante ha più volte lamentato problematiche di funzionamento fino a quando ha deciso di disdettare il contratto il 12.09.2024, ma ha continuato a ricevere fatture*”.

In data 6 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 600,00, ha chiesto:

i) “*storno insoluto*”;

- ii) “indennizzo per malfunzionamento”;
- iii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito la genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie precisando al riguardo 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”.*

Nel merito l’operatore ha eccepito che:

- *“mai nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, per lamentare un problema di funzionamento della linea, né veniva fornita prova di quanto asserito”.*

- *“In data 12/09/2024 risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione relativo alla linea fissa n. 058695xxxx a seguito di passaggio richiesto da parte istante ad altro OLO. Al cliente verranno addebitati gli ultimi canoni relativi all’offerta sottoscritta con l’emissione del conto telefonico n. F242761xxxx del 22/09/2024 (All. 3), come di seguito riportato: (...)”*

- *“La disattivazione anticipata della linea oggetto di doglianza, conformemente alle condizioni contrattuali sottoscritte dalla signora XXX, comportava l’emissione del conto telefonico n. F243096xxxx del 22/10/2024 (All. 4) contenente le rate residue del modem regolarmente acquistato dalla parte istante, nonché il costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore. È opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario.”*

- *“In data 01/10/2024 perveniva una PEC di reclamo da parte del legale xxx per conto della signora XXX, per contestare la fatturazione emessa successivamente alla disdetta contrattuale e ne veniva richiesto l’annullamento di tutte le fatture di successiva emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno dell’insoluto. Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non risultava*

accoglibile in quanto non veniva rilevata alcuna anomalia di fatturazione e, in data 02/10/2024 veniva fornito puntuale riscontro, come di seguito riportato (...)

- “Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 23 “Reclami”: (omissis) Art. 7 “Servizio clienti – Segnalazione Guasti” (omissis)

- L’operatore ha poi rappresentato “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”.

- Sempre nel merito, l’operatore ha precisato che “è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali.”

- “A nulla vale inoltre la dichiarazione dell’utente “l’istante ha più volte lamentato problematiche di funzionamento” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all’operatore.”

- “Si richiama, al riguardo, l’art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.

- “Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l’istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dalla società istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta, anche rispetto a quanto asserito “(...) Alla luce della situazione 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 (...)” piuttosto che “(...) l’operatore non ha fornito alcuna risposta al reclamo del 10/01/2024”

- “Si richiama, altresì, l’orientamento costante di Agcom e di questo Corecom (Delibera n. 98/2023) in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).”

L’operatore ha poi concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando al riguardo

- “che l’istante ha disdettato il contratto sottoscritto in data 23.03.2024 a causa dei problemi di malfunzionamento della linea sin dalla sua attivazione e fino alla disdetta del 12.09.2024, sempre regolarmente segnalati al servizio clienti. L’Operatore non ha provato in alcun modo il corretto funzionamento della linea, neppure producendo tabulati del traffico o altra forma di verifica tecnica di funzionamento, pertanto l’istante ha diritto allo storno/rimborso delle fatture generate nel periodo in questione, oltre all’indennizzo per malfunzionamento della linea per oltre 150 giorni”.

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

con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “*storno [dell’] insoluto*” si rileva che questa, a prescindere dalla sua generica formulazione ed in un’ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall’utente nell’istanza e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*. La stessa sarà, perciò, ricondotta alla contestata emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione inerente all’utenza n. 058695xxxx.

La presente disamina avrà, inoltre, ad oggetto un lamentato malfunzionamento dell’utenza n. 058695xxxx nonché la mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

Sulla contestazione dell'emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione inerente all'utenza n. 058695xxxx.

La parte istante ha contestato l'emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione inerente all'utenza n. 058695xxxx successivamente alla disdetta del "12.09.2024".

Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione, precisando al riguardo di avere ricevuto in data "12/09/2024" *"un ordine di cessazione relativo alla linea fissa n. 058695xxxx a seguito di passaggio richiesto da parte istante ad altro OLO"*.

Agli atti risulta che l'istante in data 23 marzo 2024, l'istante ha stipulato un contratto con Wind Tre per l'attivazione dell'offerta Super Fibra 2,5 Giga sull'utenza n. 058695xxxx con abbinato Modem in vendita con pagamento rateale.

Sempre agli atti, dalla fatturazione prodotta dall'operatore, risultano addebiti a titolo di "Abbonamento Super Fibra" fino alla data dell'11 settembre 2024, oltre a "Costo per attività di migrazione servizio verso altro Operatore" pari ad euro 22,00 (oltre IVA) e addebiti rateizzati per "apparato/i" dell'importo di euro 5,99 (oltre IVA) e penale per ritardato pagamento delle fatture.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere/ passare ad altro operatore senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

Al riguardo, viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *"Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica"*.

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di *"costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore"*, con fattura n. F243096xxxx del 22 ottobre 2024, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS. Altresì, i canoni per abbonamento addebitati da Wind Tre risultano corrispondere con il periodo di contrattualizzazione dell'utente con detto operatore e analogamente risultano congrui gli addebiti relativi all'acquisto rateizzato del modem in relazione all'offerta sottoscritta dall'istante medesimo.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente così come riletta in premessa non può essere accolta.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta malfunzionamento dei servizi contrattualizzati precisando di avere “*più volte lamentato problematiche di funzionamento*”.

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

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

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

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

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

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

Si rammenta a proposito che l'art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

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

Sul reclamo

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Di contro l'operatore eccepisce di avere dato risposta.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Fermo restando quanto argomentato al precedente capo in tema di malfunzionamento ovvero che agli atti non risultano depositati reclami dall'istante, si rileva che l'operatore ammesso di avere ricevuto "*in data 01/10/2024*" una PEC di reclamo da parte del legale di fiducia dell'istante per contestare la fatturazione emessa successivamente alla disdetta contrattuale.

Agli atti risulta altresì la risposta a detto reclamo da parte dell'operatore effettuata a mezzo pec in data 2 ottobre 2024.

Pertanto, la domanda *sub iii)* relativa alla richiesta d'indennizzo è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14/757559/2025 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, 24 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.)