

DELIBERA N. 7/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/774070/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 27 gennaio 2026;

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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 03/09/2025 acquisita con protocollo n. 0214458 del 03/09/2025;

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, ha contestato l'emissione di addebiti sul centro di fatturazione n. P112962xxxx (linea di riferimento n. 057508xxxx) dopo il passaggio ad altro operatore avvenuto per persistenti malfunzionamenti.

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

- *“segnala[va] gravi e prolungati disservizi riguardanti le linee telefoniche fisse e mobili fornite da WINDTRE a partire dal 1° giugno 2023. Tali problematiche si sono manifestate con estrema frequenza e hanno inciso pesantemente sulla fruibilità quotidiana del servizio”.*
- *“Fin dai primi segnali di malfunzionamento, (...) contatta[va] ripetutamente il servizio clienti 159 per segnalare:*
 - *interruzioni frequenti e prolungate delle chiamate, sia in entrata che in uscita; -impossibilità di effettuare o ricevere chiamate in determinati momenti della giornata, senza alcun preavviso né segnalazione;*

- *disturbi audio e linea disturbata, tali da rendere incomprensibili le conversazioni; -assenza totale di segnale anche in aree normalmente coperte dalla rete WINDTRE. Nonostante le numerose segnalazioni effettuate, l'operatore ha fornito solo risposte generiche, limitandosi a dichiarare che si trattava di "interventi in corso sulla rete", senza però fornire alcuna tempistica risolutiva né assistenza concreta."*
- *"A causa dell'assoluta mancanza di interventi risolutivi e della persistenza dei problemi, l'istante, esasperato, ha infine deciso di migrare verso un altro operatore".*
- *Dichiara, nel formulario GU14, di aver inoltrato una segnalazione per il malfunzionamento della linea voce e dati ("Data reclamo: 11/06/2023")*
- *"A distanza di tempo, WINDTRE – per il tramite di una società di recupero crediti – ha richiesto il pagamento di una somma superiore a € 400,00, importo che l'istante contesta integralmente ritenendolo ingiustificato, sia in ragione dell'inadempimento contrattuale subito, sia per l'assenza di servizi adeguatamente erogati nel periodo contestato".*
- *Allega lettera ricevuta dalla società di recupero crediti del 2 aprile 2025 ad oggetto "Oggetto: COSTITUZIONE IN MORA posizione Wind Tre S.p.A. Codice cliente Pi 129623xxxx riferimento pratica 13026xxxx" per l'importo complessivo di euro 461,85*

"Riepilogo Importi

Importi scaduti: 411,97 €

Interessi di mora: 8,68 €

Oneri per ritardato pagamento 41,20€

Spese di incasso: 0,00 €

Acconti/Pagamenti: 000 €

TOTALE DA PAGARE 461,85 €"

Nella lettera erano indicate le seguenti fatture:

"n. F231065xxxx data scadenza: 12/05/2023

n. F231373xxxx data scadenza: 11/06/2023

n. F231839xxxx data scadenza: 22/07/2023"

In data 1° settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“chiusura definitiva del contratto e di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi per euro 500.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300.00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 ottobre 2025, ha preliminarmente eccepito che l’istante ha *“contesta[to] molto genericamente a partire dal 1° giugno 2023, un possibile non provato malfunzionamento sulle proprie linee telefoniche fisse e mobili senza nulla specificare e richiedendo, altrettanto sommariamente e pretestuosamente, quanto estratto dal formulario Gu14 (...).”*

Sulle *“numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni”* Wind Tre ha rappresentato quanto segue:

- *“In data 20/02/2023 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 158586981xxxx (All. 1) per richiedere l’attivazione su una nuova linea telefonica (n. 057508xxxx) l’offerta commerciale “Internet 200” con opzioni e servizi aggiuntivi come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...) e modem acquistato con la formula della vendita a rate. Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi (All. 2 - 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*
- *“In data 16/02/2023 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 158548845xxxx (All. 4 - 5) per richiedere l’attivazione della sim avente n. 327833xxxx associata al piano tariffario “New Basic” con opzioni e servizi accessori, come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...) e l’adesione all’Offerta Vendita a Rate del terminale in acquisto modello iPhone 14 - 128GB Midnight. Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi (All. 6), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.*
- *“In data 01/03/2023 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 158688471xxxx (All. 7) per richiedere l’attivazione della sim avente n. 327854xxxx associata al piano tariffario “New Basic” con opzioni e servizi accessori, come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...)” e l’adesione all’Offerta Vendita a Rate del terminale in acquisto modello iPhone 14 - 128GB Midnight. Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi,*

come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”.

- *“In data 03/03/2023 tramite rivenditore autorizzato, venivano sottoscritte le Proposte di Contratto”:*
 - *“n. 158708448xxxx (All. 8) per richiedere l’attivazione della sim avente n. 327823xxxx associata al piano tariffario “New Basic” con opzioni e servizi accessori, come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...) e l’adesione all’Offerta Vendita a Rate del terminale in acquisto modello Router ZYXEL LTE5398-xxxx white. Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)*
 - *“n. 158708241xxxx (All. 9) per richiedere l’attivazione della sim avente n. 327850xxxx associata al piano tariffario “New Basic” con opzioni e servizi accessori, come da stralcio contrattuale che qui si riporta: (...) e l’adesione all’Offerta Vendita a Rate del terminale in acquisto modello iPhone 14 128GB Purple. Risaliva sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e della Carta Servizi, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)*”
- *“Wind Tre dà atto che tutte le suddette linee (fisse e mobili) risultano disattivate sulla rete del gestore su richiesta volontaria del signor XXX, come meglio si vedrà più avanti”.*

“In rito” il gestore ha “eccepi[to] l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie 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”.

La società Wind Tre ha *“richiama[to] la Delibera n. 1/25, nella quale il Corecom Lombardia (...) la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria (...) la Delibera n. 4/25 del*

Corecom Toscana, (...) la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22". Inoltre ha citato che "[s]econdo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, 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".

Per tutto quanto evidenziato ha *"domanda[to] il rigetto della richiesta"*.

L'operatore ha proseguito con l'*"eccepi[re] l'inammissibilità e/o improcedibilità 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 [...]"*. 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. La risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e in quanto tale esula dalla competenza del Corecom. Appare utile richiamare a riguardo le Delibere di Rigetto del Corecom adito, n. 81/2025, n. 67/2025, n. 50/2025, n. 25 e n. 26/2025".

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

"Nel merito" la società Wind Tre ha ritenuto procedere ad una *"Ricostruzione della vicenda contrattuale"* evidenziando che:

- *"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. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]"*
- *"Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale"*.
- *"in data 10 e 11/05/2023 sui sistemi Wind Tre, su richiesta volontaria del signor XXX, nel pieno rispetto della tempistica prevista dalle Condizioni Generali di Contratto, risalivano ordini di cessazione di tutte le utenze attivate a nome di parte istante. Nello specifico, per la linea n. 057508xxxx risaliva notifica di cessazione per passaggio ad altro OLO in data 11/05/2023 mentre le sim n.*

327850xxxx, n. 327823xxxx, n. 327833xxxx e n. 327854xxxx cessavano per disdetta volontaria rispettivamente in data 10/05/2023 le prime due numerazioni mentre le ultime due elencate in data 11/05/2023. Vien da sé quindi che, sulle linee oggetto di doglianza, non era possibile lamentare disservizi ripetuti a partire dal 1° giugno 2023”.

- *“Preme sottolineare alla scrivente difesa che, rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione, 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. 765344/UG/2025 del 16/07/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 01/09/2025. Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 23.1 “Reclami”: “Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l’indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche [...]”. Art. 7 “Servizio clienti – Segnalazione guasti” “Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l’uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 159, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente.”*
- *“nell’ Art. 9 “Irregolare funzionamento dei Servizi Base” della Carta dei Servizi, la convenuta specifica che: “WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l’impegno è di risolverli il più velocemente possibile.”*
- *“diversamente da quanto asserito “(...)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 il signor 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 per le linee oggetto di doglianza”. Sul punto ha “richiama[to] la Delibera N. 03/2024 (...) Corecom del Piemonte”*
- *“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. A tal proposito, [ha] riporta[to] la Delibera n. 084/2024/CRL/UD (...) Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR (...) la Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto, le Delibere n. 7/23 e n. 10/2023 del Corecom Emilia-Romagna (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) (...) la decisione del Corecom Toscana presa, similamente, nella Delibera n. 98/2023 (...). [Ha richiamato] altresì una sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556)”.

- “A nulla vale inoltre la dichiarazione dell'utente “(...) l'istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti 159 (...)” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all'operatore. 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. A tal proposito, oltre alle sopra citate Delibere di Rigetto del Corecom Toscana, si riportano altri consolidati orientamenti giurisprudenziali (ex multis, la Delibera n. 084/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, la Delibera n. 7/2023 e la Delibera n. 10/2023 del Corecom Emilia-Romagna, la Delibera n. 2/2023 del Corecom Veneto) 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).”E ancora, appare utile richiamare le Determine del Corecom Campania Fascicolo n. GUI4/73**63/2025, Fascicolo n. GUI4/71**23/2024 e Fascicolo n. GUI4/71**85/2024”.
- Ha “richiama[to] 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”.

- *“Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali e, a quanto sottoscritto dal signor XXX, 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”.*
- *“A seguito della volontà espressa da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale circa il l'addebito in un'unica soluzione dell'importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.) in caso di recesso anticipato della linea fissa, come di seguito riportato: (...) o il mantenimento della rateizzazione dell'importo residuo dovuto per apparati in caso di recesso anticipato per quanto riguarda le sim mobili, come da uno stralcio di una delle proposte che qui di seguito si riporta: (...) preme evidenziare come nessuna anomalia di fatturazione risulta imputata alla parte istante così come nessuna responsabilità per i fatti sin qui emersi può essere imputata alla convenuta”.*
- *“La disattivazione anticipata dell'utenza n. 057508xxxx comportava in data 22/06/2023 l'emissione del conto telefonico n. F231839xxxx (All. 10) contenente tutte le rate del modem di proprietà del cliente, mentre, per le sim mobili, trattandosi di offerta commerciale prepagata, gli addebiti al cliente non prevedono emissione di fatture cartacee, ma unicamente disposizioni contabili”.*

L'operatore ha inoltre *“rappresenta[to] la situazione amministrativa del signor XXX che vede allo stato attuale una posizione contabile non regolare per l'importo pari ad euro 2.513,21, dato dalla fattura e dalle disposizioni contabili relative ai canoni e prodotti acquistati, come di seguito riportato per ogni centro di fatturazione:*

- *centro di fatturazione n. P112962xxxx (linea di riferimento n. 057508xxxx)*
- *centro di fatturazione n. P112955xxxx (sim di riferimento n. 327833xxxx e n. 327854xxxx)*
- *centro di fatturazione n. P112983xxxx (sim di riferimento n. 327823xxxx)*
- *centro di fatturazione n. P112983xxxx (sim di riferimento n. 327850xxxx)*

N.B. Wind Tre si riserva, vista la loro numerosità, di dare evidenza delle suddette fatture/disposizioni contabili qualora l'Illustrissimo Corecom adito lo ritiene necessario”.

Sulla base di quanto esposto la società Wind Tre ha dedotto *“che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata delle linee oggetto di doglianza ha comportato l'addebito delle rate dei beni acquistati che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, con conseguente*

addebito dei contributi di cessazione. Ad ogni buon conto, circa quanto asserito da parte istante “(...)”

L’operatore ha sottolineato che “a distanza di tempo, WINDTRE – per il tramite di una società di recupero crediti – ha richiesto il pagamento di una somma superiore a € 400,00, importo che l’istante contesta integralmente ritenendolo ingiustificato (...)” preme rilevare come il signor XXX non poteva non conoscere la sua situazione amministrativa, vista la pluralità di canali comunicativi quali contatti telefonici, campagne automatiche tramite IVR e APP come dimostrato dalle interazioni del gruppo credito estratte dal sistema CRM della convenuta e di seguito riportato: (...)”.

L’operatore ha ribadito “la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all’istante i costi così come riportati nelle disposizioni contabili sopra riportate, per il tipo di contratti dallo stesso sottoscritti, Wind Tre conferma l’infondatezza della procedura conciliativa presentata”.

La società ha concluso che “l’istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dall’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. 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”.

Infine ha ribadito che “alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dalla società istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta”.

Sulla “posizione contabile” Wind Tre ha precisato che l’ “istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 2.513,21 come sopra dimostrato”.

In ultimo ha concluso con la richiesta di “dichiarare in rito 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, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19353/CONS., art.16 comma 4, e ss.mm.ii.”.

3. 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 rileva che la presente disamina ha ad oggetto esclusivamente l’utenza n. 0575 08xxxx, non potendo essere presa in considerazione la pluralità di numerazioni

richiamate dall'operatore Wind Tre nella propria memoria difensiva. I formulari UG e GU14, infatti, fanno espresso ed univoco riferimento alla lettera di recupero crediti del 2 aprile 2025, relativa a un insoluto riconducibile al centro di fatturazione n. P112962xxxx. Sul punto, è lo stesso operatore a precisare in memoria la corrispondenza tra il “centro di fatturazione n. P112962xxxx” e la “linea di riferimento n. 0575 08xxxx”.

Sempre in via preliminare si osserva che, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta a ottenere la “chiusura definitiva del contratto”, il recesso contrattuale è atto dispositivo di parte; pertanto, non può essere accolta la richiesta di obbligare l'operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, atteso che l'esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell'utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l'operatore confermato l'avvenuto passaggio ad altro operatore in data 11 maggio 2023.

Inoltre, con riferimento alla richiesta *sub i)* di “chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”, si rileva che la stessa – al di là della sua formulazione – sarà esaminata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di valutazione e, in applicazione di criteri di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, ricondotta alla documentazione agli atti.

Ciò premesso, al fine di delimitare la *res controversa*, giova brevemente richiamare che l'istante ha lamentato persistenti disservizi che lo hanno indotto, stante la mancata risoluzione degli stessi, ad optare per un cambio di gestore telefonico dell'utenza n. 0575 08xxxx. L'istante lamenta, altresì, di aver ricevuto una lettera di recupero crediti del 2 aprile 2025, pervenuta a distanza di circa due anni dal passaggio ad altro operatore, contestata integralmente.

Sul punto, l'operatore Wind Tre, nel sostenere la correttezza di tutta la fatturazione emessa, ha documentato che la cessazione dell'utenza n. 0575 08xxxx per passaggio ad altro OLO è avvenuta l'11 maggio 2023, a fronte di un contratto sottoscritto il 20 febbraio 2023 e attivato il 24 febbraio 2023.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento dell'utenza n. 0575 08xxxx, la fatturazione emessa successivamente al passaggio ad altro operatore, nonché la mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento

Parte istante, nella descrizione dei fatti, ha lamentato che, a “[a] causa dell'assoluta mancanza di interventi risolutivi e della persistenza dei problemi, (...) esasperato, ha infine deciso di migrare verso un altro operatore”. Di contro l'operatore, in generale, ha evidenziato, da parte dell'istante, la mancanza di prove a sostegno della propria tesi e l'assenza di segnalazioni.

La doglianza dell'utente non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto si osserva che, con riferimento al presunto malfunzionamento dell'utenza oggetto del procedimento, non risulta delimitato l'intervallo temporale interessato dalla lamentata inutilizzabilità dei servizi. L'unico riferimento indicato è, per altro, successivo al passaggio ad altro operatore dell'utenza stessa.

Sul punto si deve evidenziare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. L'istante, infatti, ha dichiarato di aver “*segnalato gravi e prolungati disservizi*”; tuttavia ha ommesso di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro dei reclami asseritamente inviati, dai quali poter evincere, ad esempio, la data di inizio dei disservizi subiti.

Con riferimento all'assenza di documentate segnalazioni, si richiama 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. È evidente che, in assenza di reclamo da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Tale principio è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Si rileva, altresì, che le pretese indennitarie, ai sensi del vigente Regolamento sugli indennizzi, devono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato, come previsto dall'art. 6 comma 3, del citato Regolamento.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza della doglianza dell'istante e l'assenza di documentate segnalazioni, non risulta possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Ne consegue che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere “*indennizzo per disservizi per euro 500.00*” non può essere accolta.

Parimenti, per le motivazioni di cui sopra, non può essere accolta la domanda *sub i)* intesa quale richiesta di storno/rimborso della fatturazione in ragione della mancata erogazione dei servizi.

Sulla fatturazione contestata post migrazione

L'istante, nel lamentare di aver optato per il passaggio ad altro operatore a causa dei persistenti e non risolti disservizi, contesta *in toto* la fatturazione ricevuta dopo la migrazione.

Di contro, l'operatore ha, in generale, dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza *sub i)* sotto il profilo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore può avere un limitato accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto si precisa che è pacifico tra le parti che, a decorrere dall'11 maggio 2023, l'utenza non fosse più nella gestione dell'operatore Wind Tre e che, a seguito della cessazione, l'operatore abbia emesso la fattura di chiusura n. F231839xxxx del 22 giugno 2023, alla quale devono essere riferite le contestazioni dell'istante.

In via generale, viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato che, dopo il passaggio ad altro operatore, “[a] distanza di tempo, WINDTRE – per il tramite di una società di recupero crediti – ha richiesto il pagamento di una somma superiore a € 400,00, importo (...) contesta[to] integralmente ritenendolo ingiustificato, sia in ragione dell'inadempimento contrattuale subito, sia per l'assenza di servizi adeguatamente erogati nel periodo contestato”.

Agli atti del procedimento risulta la fattura n. F231839xxxx di chiusura del 22 giugno 2023, dalla quale si evince il periodo di attivazione dell'abbonamento: “OFFERTA Internet 200 dal 24/02/23 fino al 10/05/23”, attesa la cessazione della numerazione in data 11 maggio 2023.

Tale fattura, inclusa nella lettera del 2 aprile 2025, pervenuta dall'agenzia di recupero del credito, è contestata integralmente dall'istante.

Di contro, la società Wind Tre ha rappresentato in memoria la legittimità dei costi imputati, recanti, tra l'altro, il costo dovuto per il dispositivo modem collegato al contratto.

A supporto della propria posizione, la medesima società ha dedotto che, “[i]n data 20/02/2023 tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 158586981xxxx (...) per richiedere l'attivazione su una nuova linea telefonica (n. 057508xxxx) l'offerta commerciale “Internet 200” con opzioni e servizi aggiuntivi [fra cui] modem acquistato con la formula della vendita a rate”.

Sul punto deve precisarsi che, non avendo l'istante contraddetto, neppure mediante note di replica, le deduzioni formulate dall'operatore in ordine all'acquisto del dispositivo collegato al contratto, deve ritenersi non contestata l'adesione, in data 20 febbraio 2023, alla vendita rateizzata del modem.

Con riferimento ai costi imputati a seguito della chiusura contrattuale per il predetto apparato, la società Wind Tre ha rappresentato che “[l]a disattivazione anticipata

dell'utenza n. 057508xxxx comportava in data 22/06/2023 l'emissione del conto telefonico n. F231839xxxx (...) contenente tutte le rate del modem di proprietà del cliente”.

Infatti la fattura n. F231839xxxx del 22 giugno 2023 riporta l'addebito in un'unica soluzione dell'intero ammontare delle rate n. 48 rate pari ad euro 7,99 cadauna per l'importo complessivo di euro 369,96.

L'operatore ha altresì sostenuto di aver provveduto alla corretta attivazione, in data 24 febbraio 2023, del servizio collegato al contratto. Tale circostanza è confermata anche dalla fattura sopra indicata, la quale delimita il periodo di attivazione dell'offerta “OFFERTA Internet 200” dal 24 febbraio 2023 al 10 maggio 2023.

Orbene, deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito alcun chiarimento in ordine alla mancata emissione delle rate del modem in concomitanza con l'attivazione del contratto, avvenuta in data 24 febbraio 2023, né ha documentato l'esistenza di un differimento concordato con l'utente o di una diversa modalità di decorrenza della fatturazione rateale.

In particolare, non risultano agli atti comunicazioni dell'operatore idonee a giustificare il disallineamento temporale tra l'attivazione dei servizi e, presumibilmente, la consegna del modem, da un lato, e l'avvio della fatturazione rateale del relativo costo, dall'altro, con conseguente impossibilità per l'utente di verificare la corretta applicazione delle condizioni economiche pattuite.

Al riguardo si richiamano:

- l'art. 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello “*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*” nei rapporti di consumo;
- l'art. 4 della Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), secondo cui “*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”.
- capoverso VIII, n. 34 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS, secondo cui “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, specificando espressamente che “[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

Deve peraltro rilevarsi che, sebbene il contratto prevedesse l'opzione, selezionata dall'istante, di corrispondere il costo del modem in un'unica soluzione in caso di recesso anticipato, tale previsione presuppone l'effettivo avvio e la regolare fatturazione della rateizzazione, circostanza che, nel caso di specie, non risulta essersi verificata, attesa l'imputazione integrale del costo del modem nella fattura di chiusura.

Ne consegue che, in assenza di comunicazioni idonee a rendere edotto l'utente circa l'ammontare delle rate maturate, la loro decorrenza e il residuo dovuto, in *favor utentis*, si dispone l'addebito del costo del modem in misura rateizzata con cadenza mensile per il periodo restante a partire dal passaggio ad altro operatore dell'utenza *de qua*.

Tutto ciò posto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0575 08xxxx, afferente al centro di fatturazione n. P112962xxxx, a decorrere dall'11 maggio 2023, data del passaggio ad altro operatore, e fino alla fine del ciclo di fatturazione, fatta eccezione esclusivamente per le rate del modem maturate successivamente a tale data, che dovranno essere computate e addebitate in forma rateizzata con cadenza mensile, secondo le condizioni contrattuali. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha, di contro, dedotto che la richiesta d'indennizzo è infondata, "*non avendo l'istante MAI presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti (...) contestati*".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza dell'istante circa la mancata risposta ai reclami non è fondata per le ragioni che seguono.

Si rileva che l'utente non ha fornito prova né dei reclami asseritamente inevasi, né che gli stessi fossero stati ritualmente notificati all'operatore. Sul punto si precisa, inoltre, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le specifiche telefonate.

Ne consegue che la domanda *sub iii)* non merita accoglimento.

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 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 alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0575 08xxxx, afferente al centro di fatturazione n. P112962xxxx, a decorrere dall'11 maggio 2023, data del passaggio ad altro operatore, e fino alla fine del ciclo di fatturazione, fatta eccezione esclusivamente per le rate del modem maturate successivamente a tale data, che dovranno essere computate e addebitate in forma rateizzata con cadenza mensile, secondo le condizioni contrattuali. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 27 gennaio 2026

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.)