

DELIBERA N. 81/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/758830/2025)
Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 ottobre 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. 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 della società XXX, del 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0147748 del 13/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* relativo al Codice cliente n. 61473xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre lamenta malfunzionamento del servizio, l'addebito dei costi di chiusura e la mancata risposta al reclamo.

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

- “La società istante, titolare di un contratto affari di telefonia fissa/internet lamenta l'erogazione discontinua del servizio dal 10/10/2024 subito segnalato al 1928 e l'addebito dei costi di chiusura, nonché la mancata risposta al reclamo. Segnalava disservizi consistenti in “continue cadute di linea e fruscii sia di chiamate in entrata che in uscita”, lentezza nella navigazione Internet, in relazione ai quali non riceveva alcun riscontro dall'operatore. Non riscontrando alcun miglioramento in merito alle problematiche segnalate che non permettevano di svolgere le regolari attività lavorative con conseguente economiche rilevanti, e non ricevendo riscontro né alle segnalazioni effettuati con il call center né tramite pec, decide di recedere dal contratto. Questo ha generato emissione fattura con “penali in addebito”, nonostante “le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici [siano state] dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3° della Legge 40 del 2007 (c.d. “Legge Bersani”), disposizione mai abrogata e tutt'ora in vigore”. In proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire

un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Ha contestato gli importi addebitati dall'operatore post disdetta senza ricevere riscontro.”

- In data 11 giugno 2025 inviava disdetta del contratto e dei servizi collegati al codice cliente n. 61473xxxx.

- In data 9 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 ha chiesto:

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

2. La posizione dell'operatore.

Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, ha dedotto che:

- *“in data 11/09/2023 la società XXX, sottoscriveva la Proposta di Contratto (All. I) per richiedere l'attivazione: -presso la sede di Via xxx di n. 2 nuove linee fisse associate al piano tariffario “Office Plus” comprensive di apparato (modem) a titolo oneroso acquistato in vendita a rate abbinata all'offerta tariffaria, il cui accesso NGA.w5063xxxx e le nuove linee n. 057508xxxx e n. 057508xxxx venivano attivate in data 21/09/2023; -presso la sede di Via xxx di n. 8 linee fisse di cui n. 5 linee in portabilità delle numerazioni 0575132xxxx-057538xxxx – 0575132xxxx – 0575132xxxx – 0575132xxxx e n. 3 linee come nuova attivazione (n. 057508xxxx – n. 057508xxxx e n. 057508xxxx, tutte associate al piano tariffario “Office Maxi” con l'opzione “Office Smart 2.0 e servizio di Back up” con apparato acquistato in vendita a rate, il cui accesso VULA.w5063xxxx e le tre nuove linee venivano attivate in data 29/09/2023, mentre la Number Portability veniva espletata regolarmente in data 06/10/2023 e n. 6 sim mobili di cui n. 5 sim in Number Portability delle numerazioni 331352xxxx – 333814xxxx- 335622xxxx- 33769xxxx- 348592xxxx ciascuna con piano tariffario “Super Unlimited” e n. 1 una nuova sim come nuova attivazione (n. 327564xxxx) associata al piano tariffario “Super Smart”. Le sim, ciascuna associata a terminali acquistati in vendita a rate, venivano attivate in data 15/09/2023. Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto nonché delle linee fisse e mobili ad esso associato, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal*

Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)".

- *"In data 23/10/2023 la società XXX, sottoscriveva la Proposta di Contratto (All. 2) per richiedere l'attivazione presso la sede di Via xxx di un servizio Wind Connect solo dati (sim n. 388954xxxx) su accesso FWA n. 995065xxxx, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)".*

- L'operatore ha quindi contestato *"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. (...) Secondo 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 sopra, si domanda il rigetto della richiesta".*

- *"Wind Tre eccepisce 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. 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".*

- *"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 dai relativi piani tariffari prescelti dalla società istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno*

brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicendarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). La cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24)".

- “Rispetto a quanto eccepito con la presente istanza di definizione “(...) La società istante, lamenta l’erogazione discontinua del servizio dal 10/10/2024 subito segnalato al 1928 e l’addebito dei costi di chiusura, nonché la mancata risposta al reclamo. Segnalava disservizi consistenti in “continue cadute di linea e fruscii sia di chiamate in entrata che in uscita”, lentezza nella navigazione Internet, in relazione ai quali non riceveva alcun riscontro dall’operatore. Non ricevendo riscontro né alle segnalazioni effettuati con il call center né tramite pec, decide di recedere dal contratto (...)” preme sottolineare alla scrivente difesa che, la società istante in data 31/10/2024 risultava aver sottoscritto con WindTre un atto di transazione per lamentati disservizi sul contratto attivato a settembre 2023. Si rappresenta pertanto, come, la presente controversia ai sensi dell’art. 6, comma 4, Allegato A della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii.in, nonché dell’art. 2909 c.c. – NE BIS IN IDEM prenderà in valutazione gli eventuali accadimenti dei fatti occorsi successivamente a tale data”.

- “Preme evidenziare come solamente in data 21/01/2025, la società istante segnalava l’interruzione del servizio legato esclusivamente all’accesso dati FWA.995065xxxx. Dalle opportune e puntuali verifiche la convenuta, a seguito di contatto telefonico effettuato in data 22/01/2025 chiudeva la segnalazione con esito positivo a seguito della conferma del cliente di risoluzione del problema. Nessuna ulteriore segnalazione veniva effettuata alla scrivente convenuta per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spettabile Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/745701/2025 del 08/04/2025 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 09/06/2025, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore che conferma quanto sopra esposto: (...). Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato le Proposte 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: (omissis)Orbene, alla luce di quanto emerso, diversamente da quanto asserito “(...) Segnalava disservizi (...)” o “(...) non ricevendo riscontro né alle segnalazioni effettuati con il call center né tramite pec (...)” nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente ad eccezione di quanto sopra indicato, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che la società XXX, avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un

procedimento d'urgenza GU5. Risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della società istante nei confronti di Wind Tre; l'interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.

- L'operatore ha eccepito l'assenza di reclami tracciati e che ciò “*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. Pertanto, si ricordi che “onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali”.*

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

- “*Per mera completezza difensiva, si rappresenta che, in data 07/02/2025 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante un ordine di cessazione delle sim n. 331352xxxx e n. 335622xxxx per passaggio ad altro OLO e in data 10/02/2025 per le sim n. 333814xxxx e n. 348592xxxx, come dimostrato dal print della schermata MOG di sistema: (...) In data 06/03/2025 risaliva, per volontà della società istante, sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione della linea n. 057538xxxx per passaggio ad altro OLO, come dimostrato dal print della schermata OLQ (On Line Queries) di sistema: (...) In data 21/03/2025 risaliva per volontà della società istante, sui sistemi Wind Tre un ordine di cessazione per la sim n. 33769xxxx per passaggio ad altro gestore, come dimostrato dal print della schermata MOG di sistema: (...) In data 11/06/2025 perveniva alla scrivente una PEC con la quale la società istante richiedeva la disdetta di tutti i servizi attivi sotto il codice cliente n. 61473xxxx”.*

- “*Wind Tre conferma che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte e accettate dalla società istante, ha provveduto a cessare tutte le ulteriori utenze rimaste attive sui propri sistemi. Si precisa altresì che 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 e, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali, ne conferma la fatturazione emessa anche rispetto ai costi di cessazione emessi rispetto a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della delibera*

AGCOM n. 487/18/CONS, il quale stabilisce che i costi di disattivazione o migrazione: “devono essere commisurati ai costi sostenuti dall’operatore per la disattivazione o la migrazione, non devono essere disincentivanti rispetto all’esercizio del diritto di recesso o migrazione e non possono superare il canone mensile del servizio. L’importo addebitato risulta dunque proporzionato e coerente con la normativa vigente e con le condizioni contrattuali sottoscritte dall’utente [...]”.

- “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”.

- “A riguardo, la convenuta, come ultima mera nota difensiva, preme richiamare l’attenzione di questo Corecom adito sul fatto che ad una eventuale mera segnalazione di disservizio tecnico, l’operatore non è tenuto ad una risposta scritta, ma piuttosto ad effettuare le dovute prove tecniche in linea con il cliente o da remoto, indispensabili per individuare l’esistenza dell’eventuale malfunzionamento del servizio lamentato”.

- “E ancora, rispetto a quanto asserito “(...) Ha contestato gli importi addebitati dall’operatore post disdetta senza ricevere riscontro (...)”, la richiesta è parimenti infondata. Si osserva infatti che la fonte dell’obbligo del gestore di rispondere ai reclami è rappresentata dal contratto e pertanto, venuto meno quest’ultimo, viene meno anche ogni obbligo di risposta. Per questo motivo la richiesta non può trovare accoglimento.”

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

3. La replica e la controreplica.

L’istante in data 1° ottobre 2025 ha depositato delle repliche oltre i termini stabiliti dal vigente regolamento. L’operatore ne ha eccepito la tardività.

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 primis,

*- per quanto concerne parte della domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “*chiusura contratto*” si rileva che, trattandosi di atto dispositivo di parte, non può formare oggetto della presente pronuncia perché 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;*

- relativamente alla domanda *sub i)* nella parte relativa alla “*chiusura di tutta la posizione debitaria fino a fine ciclo di fatturazione*” si evidenzia che l’oggetto della presente disamina non avrà ad oggetto le vicende connesse con la disdetta dell’11 giugno 2025 in quanto non supportate dal prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione il cui verbale è del 9 giugno 2025. Ciò posto, la presente disamina avrà ad oggetto le utenze cessate al momento del verbale del correlato UG n. 745701/2025 e, dunque, le seguenti numerazioni: n. 331352xxxx e n. 335622xxxx, n. 333814xxxx e n. 348592xxxx, n. 33769xxxx e n. 057538xxxx.
- Ancora in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub ii)* di “*indennizzo per disservizi per € 500.00*”, in ottica di *favor utentis*, nonostante la sua formulazione generica, detta richiesta sarà valutata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, sarà considerata ed interpretata alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall’istante e nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.
- Infine, si accoglie l’eccezione dell’operatore circa la tardività delle repliche depositate dall’istante in data 1° ottobre 2025, in quanto pervenute oltre il termine indicato nell’avvio del procedimento.

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L’istante lamenta malfunzionamenti del servizio laddove l’operatore ha eccepito che in data 31 ottobre 2024 è stato sottoscritto un atto transattivo tra le parti avente ad oggetto disservizi sul “*contratto attivato a settembre 2023*” e che, dunque, gli accadimenti intervenuti fino a tale data risultano concordemente definiti.

La dogliananza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto si rileva che è stata effettuata richiesta istruttoria volta a chiedere l’accordo transattivo cui riferisce l’operatore all’esito del quale è stato confermato quanto dichiarato in memoria dall’operatore.

Quindi la presente disamina ha ad oggetto disservizi occorsi successivamente al 31 ottobre 2024.

Al riguardo, l’operatore ha dedotto di avere ricevuto “*in data 21/01/2025*”, una segnalazione relativa all’ “*interruzione del servizio legato esclusivamente all’accesso dati FWA.995065xxxx*” e di avere risolto il guasto in data “*22/01/2025*” “*a seguito della conferma del cliente di risoluzione del problema*”. In merito, la parte istante nulla ha contro replicato e quindi si ritiene che quanto dedotto dall’operatore risulti confermato.

D’altro canto, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti si evidenzia che agli atti non risulta depositato alcun reclamo dell’istante.

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 inconfondibile 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 per le vie brevi 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, laddove l'operatore eccepisce l'assenza di reclami.

La dogliananza non è fondata atteso che agli atti non risultano depositati i reclami asseritamente ritenuti inevasi, né risulta allegata alcuna segnalazione dei disservizi lamentati.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

Sui costi di chiusura delle SIM n. 331352xxxx e n. 335622xxxx, n. 333814xxxx e n. 348592xxxx, n. 33769xxxx e dell'utenza n. 057538xxxx.

L'istante lamenta l'addebito dei costi di chiusura, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza dei relativi addebiti depositando le fatture relative al periodo intercorrente dall'1/11/2024 al 30/6/2025.

La dogliananza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Le fatture contestate dall'istante sono relative ai costi per recesso anticipato applicati dall'operatore in considerazione della chiusura anticipata del contratto avvenuta prima della scadenza del vincolo contrattuale previsto al 24° mese. La giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto,

l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Tale interpretazione giurisprudenziale deve tenere conto di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-ter del “decreto Bersani”, secondo cui occorre tenere in considerazione la durata effettiva del contratto. Tanto premesso, considerato che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione. La legge appena citata prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti. (*c.fra* delibera 129/19/CIR). Sulla scorta delle predette considerazioni, l'Autorità ha applicato detta normativa nella delibera 487/18/CONS ove ha disposto che debba essere effettuata una quantificazione dell'importo da stornare in favore dell'istante, considerando il tempo che residuava alla scadenza del contratto.

Nel caso di specie, la società Wind Tre nella fattura n. 2025F00034xxxx emessa il 21 marzo 2025 ed afferente al periodo di fatturazione della cessazione delle SIM. n. 331352xxxx, n. 335622xxxx, n. 333814xxxx e n. 348592xxxx ha stornato gli importi in relazione alla durata effettiva di ciascuna SIM. Il contributo di attivazione pari a euro 80,00 (oltre IVA) per ciascuna SIM è stato infatti ridotto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale prevista per il 14 settembre 2025 e avvenuta anticipatamente per le 4 SIM. Ne consegue che i costi di recesso sono dovuti dall'istante.

Analoghe considerazioni sono riferite anche alla SIM n. 33769xxxx. Infatti la fattura n. 2025F00062xxxx riporta l'accrédito del contributo di attivazione correttamente parametrato in base alle disposizioni sopra riportate. Quindi, anche detti costi di recesso sono dovuti dall'istante.

Per completezza si rappresenta che per le SIM n. 331352xxxx, n. 335622xxxx, n. 333814xxxx, n. 348592xxxx e n. 33769xxxx non risultano addebiti nelle fatture successive a quelle sopra indicate.

Relativamente all'utenza fissa n. 057538xxxx, l'operatore ha dedotto che questa sia cessata *“in data 06/03/2025 a seguito di “passaggio ad altro OLO”*. La fattura n. 2025F00062xxxx del 21 maggio 2025 relativa al periodo di fatturazione 1° marzo-30 aprile 2025 riporta l'addebito di detta utenza fino alla data del 5 marzo 2025, non risultano ulteriori addebiti nelle fatture successive e, pertanto si ritengono congrui gli importi addebitati dall'operatore.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 14 ottobre 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.)