

DELIBERA N. 10/2025/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/710242/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2025;

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*”;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 20/10/2024 acquisita con protocollo n. 0275268 del 20/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 20 ottobre 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti, per brevità, anche solo WindTre o l'Operatore), il sig. XXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta quanto segue:

- già cliente Wind Tre per i servizi fonia ed Adsl sull'utenza telefonica XXXXXX, nel mese febbraio del 2024 l'Istante veniva contattato da un operatore Wind Tre che gli proponeva di passare alla tecnologia fibra FTTH, fornendo una doppia garanzia: che tale passaggio sarebbe avvenuto senza disservizi; che non vi sarebbero stati addebiti relativi alla chiusura del precedente rapporto (né per i costi di cessazione, né per le rate residue del modem);

- in data 26 febbraio 2024, l'Istante veniva indotto a recedere dal precedente contratto di abbonamento e a stipulare nuovo contratto di attivazione dei servizi fonia e fibra;

- in data 2 aprile 2024, Wind Tre procedeva alla cessazione del precedente contratto, senza tuttavia dar seguito all'attivazione del nuovo; Wind Tre emetteva inoltre fattura n. XXXXXX del 12/05/2024 dell'importo di euro 114,09, addebitando le rate residue del modem e i costi per la cessazione del servizio;

- l'Istante provvedeva a reclamare l'accaduto, senza ricevere risposta alcuna da parte dell'Operatore;

- inoltre, dopo avere sollecitato ripetutamente l'attivazione dei servizi fonia e fibra, il 13 luglio 2024 depositava istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo (GU5/691770/2024); nemmeno in tale circostanza, Wind Tre procedeva all'adempimento contrattuale.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- Indennizzo per mancata attivazione dei servizi fonia e fibra, ex Art.4 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, dal 02/04/2024 al 26/09/2024 (data di conciliazione) per un totale di 178 giorni;

- Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS;

- Rimborso integrale della fattura n. XXXXXXXXX del 12/05/2024 di euro 114,09;

- Storno di eventuali insoluti;

- Rimborso delle spese di procedura.

L'Istante quantifica le proprie pretese in € 3,184.09.

Con note di replica alla memoria avversaria, l'Istante precisa quanto segue:

- nella propria memoria difensiva, Wind Tre non contesta in alcun modo la ricostruzione di parte istante relativa alla fattispecie di mancata attivazione dei servizi fonia ed internet;

- l'Operatore si limita a sostenere che l'inadempimento è stato causato da "problemi di rete" riconducibili al proprietario dell'infrastruttura, ma tale circostanza non è supportata da alcuna documentazione idonea a dimostrarne la veridicità;

- si evidenzia l'assenza, da parte del gestore, di una tempestiva comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere nonché le tempistiche ad esse connesse;

- Wind Tre si limita alla produzione di mere schermate di sistema, prive di alcun pregio giuridico.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata in data 1° ottobre 2024, l'Operatore, preliminarmente, eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, nonché l'inammissibilità delle richieste di natura risarcitoria (quale risulta essere la pretesa di € 3.184,00 avanzata dall'utente) e della richiesta di "rimborso spese di procedura ed assistenza".

A tale ultimo proposito precisa, da un lato, che la procedura di risoluzione delle controversie avanti al Corecom è gratuita e alla stessa si può accedere senza l'assistenza di un legale, restando una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista. Dall'altro lato, sottolinea che l'Istante si limita a chiedere genericamente il rimborso delle spese di procedura, senza null'altro indicare, quando l'art. 20, comma 6, della Delibera 353/19/CONS, precisa che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

Nel merito, l'Operatore precisa quanto segue:

- in data 26 febbraio 2024 l'Istante sottoscriveva digitalmente la proposta contrattuale n. XXXXXXXXX per l'attivazione di una nuova linea (n. XXXXXXXX), in accesso Fibra FFTH, offerta "Super Fibra" e modem in vendita rateizzata in 48 mesi. Nello stesso giorno veniva inoltrato l'ordine di attivazione id XXXXXXXXXXXX;

- il 4 marzo 2024 perveniva la richiesta di disattivazione dell'utenza n. XXXXXXXX, cessata entro i termini previsti dall'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto;

- in data 7 marzo 20024 veniva inviato all'istante un sms sul n. XXXXXXXX, per notificare l'utente sulla lavorazione della richiesta di cessazione;

- a seguito dell'avvenuta disattivazione, in data 12 maggio 2024 WindTre emetteva il conto telefonico n. XXXXXXXXX di € 114,09, comprensivo delle rate residue dell'apparato modem acquistato per l'utenza n. XXXXXXXX, dalla n. 31 alla n. 48, conformemente all'art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto, e del "Costo per attività di cessazione servizio" pari a € 22,00, come attualmente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (tali costi sono stati calcolati ai sensi della Delibera 487/18/CONS);

- in data 8 maggio 2024, poiché l'ordine di attivazione della nuova linea risultava sospeso per "Attenuazione lungo la tratta orizzontale - Problema di rete - manca segnale tra ROE e CNO", veniva aperta la segnalazione a Open Fiber, operatore Wholesale deputato a intervenire sulla tratta di competenza, dal quale si riceveva il seguente aggiornamento: "Per questo OL sussiste un problema di rete che non ci permette di lavorarlo, stiamo continuamente sollecitando la risoluzione al reparto competente";

- in data 16 maggio 2024 (dunque prima della scadenza dei 90 giorni previsti per l'attivazione dei servizi dall'art. 2.1 delle Condizioni generali di contratto), a fronte della lavorazione tecnica in corso per l'attivazione della nuova linea, l'assistenza dedicata

contattava il cliente per proporgli l'attivazione con tecnologia FWA (Fixed Wireless Access); l'istante, tuttavia, rifiutava e comunicava la disponibilità ad attendere l'attivazione in corso in accesso FTTH;

- in data 13 luglio 2024 controparte presentava dinnanzi al Corecom Lombardia istanza n. GU5/691770/2024, correlato all'UG/691769/2024, avente ad oggetto l'attivazione del contratto sottoscritto in data 26/02/2024;

- il 17 luglio 2024 WindTre confermava, nell'ambito del procedimento "d'urgenza" di cui alla citata istanza GU5/691770, che l'ordine di attivazione dell'utenza XXXXXXXX risultava sospeso per "Attenuazione lungo la tratta orizzontale - Problema di rete - manca segnale tra ROE e CNO" e che già in data 8 maggio 2024 l'ente di competenza aveva segnalato l'ordine sul Portale Open Fiber;

- l'istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo veniva rigettata dal Corecom in quanto relativa a una nuova attivazione e pertanto carente dei presupposti previsti dal Regolamento di procedura;

- WindTre monitorava l'ordine di attivazione sospeso a causa del blocco tecnico e sollecitava costantemente l'operatore Wholesale al fine di garantire l'attivazione del servizio nel più breve tempo possibile; in data 13 settembre 2024 riceveva da Open Fiber ko tecnico;

- in base all'art. 8 della Carta dei Servizi: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata (...)"

- l'art. 2.1 delle Condizioni generali di contratto così prevede: "La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 (novanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE. WINDTRE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta e pertanto di non concludere il Contratto e di non dare seguito all'attivazione ed erogazione dei Servizi in presenza delle circostanze di seguito indicate [...]: - per motivi tecnici o amministrativi che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi [...]" e l'art. 2.2 così recita: "Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente";

- nel caso in esame, l'ordine di attivazione della linea fissa è stato regolarmente inoltrato; tuttavia, non è andato a buon fine per problemi tecnici;

- fino al 13 luglio 2024, data di proposizione dell'istanza per il "procedimento d'urgenza", non si rinvengono a sistema reclami di parte, così come nel periodo successivo, fino alla ricezione del ko tecnico il 13 settembre 2024; ciò testimonia una mancanza di interesse alla regolare fruizione del servizio offerto. Come precisa l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di

sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”;

- la Corte di Cassazione a Sezioni Unite, nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 ha così deciso: “In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espreso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno”;

- la stessa Autorità, con Delibera 4/18/CIR, ha applicato tale principio ai fini della applicazione “unitaria” dell'indennizzo in caso analogo a quello qui in esame;

- la mancata attivazione della linea fissa non è imputabile a Wind Tre, essendo dipesa da un blocco tecnico dovuto ai lavori sulla rete di competenza dell'Operatore Open Fiber;

- Wind Tre ha adempiuto ai propri oneri informativi facendosi parte attiva nella proposizione di una differente tecnologia;

- rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, Wind Tre non ha mai ricevuto alcuna segnalazione e parte istante non allega alcuna evidenza documentale con la prova di consegna e accettazione.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS; da qui in avanti Regolamento di procedura).

Preliminarmente, si rigettano le eccezioni sollevate dall'Operatore. Premesso che le cause di inammissibilità dell'istanza sono tipizzate dal Regolamento di procedura e tra esse non figura la genericità dell'istanza, si evidenzia che nel caso in esame l'oggetto della controversia risulta definito e circostanziato; si rileva altresì che in istanza non è formulata una richiesta di risarcimento del danno, bensì di indennizzo, calcolato nel suo ammontare – come specificato dall'Istante – sulla base delle disposizioni del c.d. Regolamento sugli Indennizzi; infine, come indicato dallo stesso Operatore, il citato Regolamento di procedura prevede la possibilità di rimborso delle spese di procedura, la cui richiesta da parte dell'utente è dunque pienamente ammissibile.

Ciò premesso, le richieste dell'Istante meritano un accoglimento soltanto parziale, per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Non si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso della fattura n. XXXXXXXX (di € 114,09), esponente i costi di disattivazione e le rate residue del modem, per il contratto relativo all'utenza n. XXXXXXXX (stipulato in data 13 ottobre 2021).

Innanzitutto, risulta pacifico, in quanto circostanza ammessa dalla stessa parte istante, che tale contratto prevedeva l'addebito delle rate per l'acquisto del modem. Dalla disamina della documentazione contrattuale si evince, inoltre, come l'utente avesse espressamente optato per il pagamento in un'unica soluzione delle rate ancora dovute per l'apparato, in caso di recesso anticipato.

Inoltre, nel contratto sottoscritto, il cliente afferma di avere attentamente letto, accettato e approvato specificamente le condizioni generali di abbonamento in relazione ai costi di recesso (quantificati in € 22,00). Per contro, dall'istruttoria non emerge alcun elemento da cui potere inferire che l'attivazione del nuovo contratto per servizi fonia e fibra avrebbe consentito all'Istante di non ricevere alcun addebito per il recesso del contratto già in essere, in termini di costi di cessazione del servizio e di rate residue del modem. Pertanto, gli importi addebitati nella fattura n. XXXXXXXX risultano dovuti e la richiesta di storno/rimborso degli stessi non può che essere rigettata.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi fonia e fibra, si osserva quanto segue. L'Istante lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e fibra in tecnologia FTTH richiesta in data 26 febbraio 2024. Tale circostanza, in effetti, risulta pacificamente ammessa anche dall'Operatore, il quale afferma, da un lato, che l'inadempimento contestato sia da attribuire a problematiche tecniche imputabili esclusivamente all'operatore di rete, e, dall'altro lato, di avere assolto ai propri oneri informativi, dapprima offrendo al cliente l'attivazione dei servizi in altra tecnologia, e dipoi notiziandolo circa le problematiche tecniche occorse e le difficoltà incontrate. Tuttavia, dall'istruttoria condotta, non emerge prova né delle segnalazioni fatte (e ricevute) a (e da) Open Fiber, né della comunicazione del 24 maggio 2024, con la quale l'Operatore avrebbe avvisato l'Utente delle difficoltà tecniche riscontrate, offrendo l'alternativa della tecnologia in FWA, non potendo assegnarsi valore probatorio al print screen del gestionale Wind Tre inserito in memoria. Né può affermarsi, come invece sostiene l'Operatore, un totale disinteresse dell'utente all'attivazione, considerato che il termine di 90 giorni contrattualmente previsto per l'attivazione scadeva il 27 maggio 2024 e che la presentazione del formulario GU5 (con cui l'istante ribadiva la richiesta di attivazione) è del 13 luglio 2024.

Quanto alla asserita imputabilità a Open Fiber della problematica oggetto di istanza, va precisato che l'Autorità, con le Del. 208/20/CIR e 209/20/CIR, ha stabilito che: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale

sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità [...].

Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottempererà all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi".

Il principio così stabilito - che ben si attaglia al caso di specie -, unitamente a tutto quanto precedentemente rilevato, consente di affermare la responsabilità di Wind Tre per la mancata attivazione dei servizi richiesti dall'Utente e il conseguente diritto di quest'ultimo ad un congruo indennizzo ai sensi degli artt. 4, comma 1, e 13, comma 6, del c.d. Regolamento sugli indennizzi.

Per la quantificazione dell'indennizzo, va considerato che:

1) se è vero che la prima comunicazione con la quale Wind Tre segnala per iscritto all'Utente le difficoltà riscontrate è del 17 luglio 2024 (nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimento temporaneo), è altresì vero che tale comunicazione, come del resto il rinvio dell'udienza di conciliazione disposto in data 30 luglio 2024 "Per consentire l'attivazione del servizio", lasciava intendere la possibilità di un'imminente soluzione del problema;

2) non vi è prova dell'avvenuta comunicazione all'Utente del KO tecnico definitivo dichiarato da Open Fiber il 13 settembre 2024. Solo a partire dall'udienza di conciliazione del 26 settembre 2024 l'Utente ha avuto piena contezza dell'impossibilità dell'attivazione e dunque della necessità di rivolgersi ad altro gestore.

Pertanto, il parametro di € 14,00 (derivante dalla somma di € 6,00/pro die, per la mancata attivazione del servizio voce e di € 8,00/pro die, per la mancata attivazione del servizio Fibra in FTTH) andrà moltiplicata per i 122 giorni compresi tra il 13 luglio 2024 (data di scadenza del termine di 90 giorni contrattualmente previsto per l'attivazione) e il 26 settembre 2024 per complessivi € 1.708,00.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per mandata risposta a reclamo atteso che in atti non vi è prova di alcun reclamo scritto rimasto privo di riscontro.

Non può, del pari, che essere rigettata la richiesta di storno dell'eventuale insoluto, stante l'eccessiva genericità e indeterminatezza della stessa nonché, soprattutto, la conferma, da parte dell'Operatore - ricevuta a seguito di richiesta di integrazione istruttoria - della regolarità della posizione contabile dell'Istante.

Considerato, infine, l'accoglimento parziale dell'istanza e il comportamento tenuto nel corso dell'intera procedura da entrambe le parti, le spese di procedura andranno tra le stesse parti compensate.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'Utente l'importo di € 1.708,00 (millesettecentootto/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Wind Tre S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 29 aprile 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi