

DELIBERA N. 24/2025/DEF

**XXX XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/751443/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/11/2025;

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 XXXX XXXX XXXX del 09/05/2025 acquisita con protocollo n. 0114949 del 09/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 9 maggio 2025, la Società XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Wind Tre/Very Mobile (di seguito, anche solo WindTre od Operatore) i fatti che si vanno ad esporre.

In data 7 novembre 2024, constatava l'interruzione della linea voce e dati, che provvedeva a segnalare tempestivamente all'Operatore. Nonostante le segnalazioni, tuttavia, il problema non veniva risolto: la linea voce era del tutto interrotta, mentre quella dati funzionava a intermittenza. Il 9 dicembre 2024, veniva quindi depositato il GU5, a seguito del quale, il 19 dicembre 2024, veniva emesso provvedimento temporaneo. Il disservizio veniva risolto soltanto in data 8 febbraio 2025.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo di € 1860,00 per interruzione della linea voce e per il malfunzionamento di quella dati fibra, dal 7 novembre 2024 all'8 febbraio 2025; lo storno e rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; l'irrogazione della penale, di cui all'art. 1, comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160.

Con relazione depositata il 7 luglio 2025, l'Istante ha replicato alla memoria avversaria, sostenendo che: l'Operatore, contravvenendo ai principi in materia di onere della prova, non ha allegato alcun documento atto a dimostrare di avere correttamente adempiuto i propri obblighi nei confronti dell'Utente. Invero, da un lato, non può essere intesa come causa di forza maggiore un disservizio dipeso dal fornitore della rete; dall'altro, qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici. Nel caso di specie, tutte le comunicazioni di monitoraggio relative all'intervento tecnico sono state date soltanto successivamente al deposito del GU5, non prima; come da orientamento costante dell'Agcom, gli importi dal 7 novembre 2024 all'8 febbraio 2025 non sono dovuti, stante l'assenza di controprestazione e/o servizio erogato.

L'Istante ha concluso la replica insistendo con l'accoglimento delle proprie richieste e confidando nel rimborso delle spese di procedura, in considerazione dell'assenza di spirito conciliativo e correttezza contrattuale, da parte dell'Operatore.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 26 giugno 2025, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Wind Tre ha controdedotto alle domande ex adverso, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di storno e rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione, per genericità e indeterminatezza della stessa, e puntualizzando, nel merito, che:

il 26 maggio 2016, veniva attivata la linea fissa con numerazione XXXXXX, a seguito di regolare sottoscrizione di contratto, in accesso ULL, con l'offerta All Inclusive Unilimited Affari. La linea cessava in data 23 aprile 2025 per disdetta volontaria;

il 7 novembre 2024, l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio voce della linea fissa al Servizio di Assistenza tecnica, che, prontamente, apriva una pratica di guasto per "Linea Muta", con ticket n. XXXXXX, inoltrando la segnalazione XXXXXX all'operatore Wholsale FiberCop S.p.A. (già TIM S.p.A.), unico legittimato per competenza ad intervenire nella tratta di rete interessata dal disservizio;

il 10 dicembre 2024, l'Istante attivava, dinanzi al Corecom Lombardia, il procedimento di conciliazione (UG/720867/2024) e, contestualmente, quello d'urgenza (GU5/720870/2024), avente ad oggetto il disservizio sulla linea di cui si controverte;

nello stesso giorno, Wind Tre contattava l'istante sul n. XXXXXXXXX, sui cui era attiva la deviazione di chiamata, per informarlo riguardo alla gestione in corso, in carico all'Operatore Wholsale;

dalla schermata FiberCop, del ticket con le relative note, emerge la causale "Attesa sopralluogo" per Lavorazione Complessa con data di prevista risoluzione del guasto (DPR) 20 dicembre 2024;

il 13 dicembre 2024, WindTre, nelle note interlocutorie del procedimento GU5/719501/2024, rappresentava che il guasto era in carico a terzi per lavorazione complessa e comunicava la data presunta di risoluzione, soggetta, tuttavia, a rimodulazione, informando altresì l'Istante della possibilità di migrare l'utenza verso altro OLO, in esenzione spese, con la comunicazione del codice di migrazione;

il 19 dicembre 2024, veniva emesso il provvedimento d'urgenza e Wind Tre provvedeva a sollecitare ulteriormente la lavorazione del guasto all'Operatore Wholsale, competente a ripristinare il servizio;

il successivo 23 dicembre, con nota acquisita al fascicolo del procedimento d'urgenza, WindTre comunicava che la connessione dati era stata ripristinata e che la segnalazione sul servizio fonia era in corso di lavorazione. Veniva altresì comunicata la rimodulazione della DPR al 30 dicembre 2024;

il 31 dicembre 2024, la convenuta notificava, nel menzionato fascicolo, la nuova DPR al 7 gennaio 2025, con causale "Attività complessa su guasto cavo in trincea";

il 10 gennaio 2025 WindTre, a fronte del decorso della DPR, provvedeva nuovamente sollecitare FiberCop e ne dava notizia all'istante nel fascicolo documentale;

in data 16 gennaio 2025, WindTre, nell'ambito del GU5, riferiva di aver ricevuto riscontro da FiberCop in ordine alla data di chiusura del guasto, prevista entro la fine della settimana in corso;

il 21 gennaio 2025, a fronte dell'impossibilità di aggiornare il fascicolo della procedura d'urgenza, nelle more conclusa, veniva inserita, in quello del procedimento UG/720867/2024, specifica nota informativa della nuova DPR al 24 gennaio, mentre il successivo 30 gennaio, nel medesimo fascicolo, l'Operatore Wholesale comunicava l'ulteriore rimodulazione della DPR al 31 gennaio 2025, con la causale "Attesa sopralluogo";

sempre il 31 gennaio, al fine di verificare il ripristino anche del servizio voce, l'ente tecnico contattava l'Utente che ne confermava il regolare funzionamento e si diceva

intenzionato a non disattivare il trasferimento di chiamata poiché necessario allo svolgimento dell'attività lavorativa. La segnalazione veniva chiusa in data 10 febbraio 2025;

in considerazione del disservizio occorso, alla chiusura della pratica di guasto, in vista dell'udienza di Conciliazione, WindTre emetteva la nota di credito n. XXXXXXXXXX per l'importo massimo (€ 100,00) previsto dalla Carta dei Servizi a titolo di indennizzo, corrisposto mediante bonifico bancario, di cui veniva data notizia all'istante, con e-mail del 5 febbraio 2025, all'indirizzo di PEO XXXXXXXXXX@XXXXXXX, e riconosceva altresì lo storno dei canoni dei mesi di novembre e dicembre 2024, gennaio e febbraio 2025, fino al giorno 10, data di chiusura della segnalazione ancorché il servizio fosse stato ripristinato già a far data dal 31 gennaio 2025, sottolineando che, in ottica di favor utentis, era stato all'uopo considerato tutto il mese di novembre 2024 e non pro-rata, dal 7 novembre 2024, data del contatto dell'Utente col Servizio clienti; per quanto occorso, è palese la riconducibilità dei disservizi nell'alveo della forza maggiore e del fatto imputabile a terzi. Invero, all'atto della comunicazione del guasto, Wind Tre ha avviato le opportune verifiche e segnalazioni, senza alcun indugio e nel rispetto del principio della diligenza del buon padre di famiglia sancito dall'ordinamento giuridico all'art. 1176 c.p.c. e ciò, a differenza di FiberCop che, pur in possesso delle competenze specialistiche necessarie, non è stata in grado di individuare e risolvere, in una tempistica adeguata, il guasto pertinente alle sue infrastrutture.

Inoltre, WindTre ha già riconosciuto all'Utente gli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi e proceduto allo storno dei canoni, con le modalità sopra indicate, sì che nessuna ulteriore somma è dovuta; l'Istante avrebbe ben potuto scegliere di passare ad altro OLO in esenzione spese, come proposto dalla convenuta con la comunicazione del codice di migrazione in sede di GU5, considerato il carattere di urgenza più volte ribadito dallo stesso di avere un servizio regolare per l'espletamento della propria attività professionale. Secondo quanto espresso da AGCOM con la Delibera n. 319/20/CIR, non è dovuta la penale di cui all'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019; l'Utente presenta una posizione contabile irregolare, con un insoluto di € 320,47.

Alla stregua di quanto sopra esposto, l'Operatore ha richiesto, in rito, che venga dichiarata l'inammissibilità dell'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, in via principale, che vengano rigettate tutte le domande ex adverso, in quanto infondate, in fatto ed in diritto, e, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, che si disponga la compensazione tra le relative poste debito/credito, trattandosi di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

In data 16 luglio 2025, l'Operatore ha, a sua volta, replicato alle ulteriori deduzioni di controparte, precisando che: con riferimento allo storno dei canoni relativi al periodo di disservizio occorso, sono state emesse le note di credito n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX di € 45,28 ciascuna, a storno parziale, rispettivamente, delle fatture n. XXXXXXXX, per il canone dal 1° al 30 novembre 2024; n. XXXXXXXX dal 1° al 31 dicembre 2024 e n. XXXXXXXX dal 1° gennaio 2025 al 31 gennaio 2025, e la nota di credito n. XXXXXXXX, di € 15,60, a storno parziale della fattura n.

XXXXXXXXX, per il periodo dal 1° febbraio 2025 al 10 febbraio 2025; l'Istante presenta una posizione contabile irregolare (insoluto di € 169,03).

WindTre ha concluso, ribadendo l'infondatezza, in linea di fatto e di diritto, delle richieste dell'Istante, che, pertanto, devono essere rigettate.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che le richieste della parte ricorrente possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati.

Nella fattispecie di cui si controverte, l'Istante ha lamentato che, dal 7 novembre 2024, la linea voce ha subito una vera e propria interruzione mentre quella dati ha iniziato a funzionare ad intermittenza, e che, esperito, il 9 dicembre 2024, il procedimento d'urgenza, il disservizio è stato risolto soltanto in data 8 febbraio 2025. WindTre, nel confermare il disservizio, ha peraltro denegato ogni responsabilità in merito, sostenendo di essersi subito adoperata per risolvere il guasto, secondo la diligenza del buon padre di famiglia, ed imputandone la causa alla complessità dei lavori di ripristino della linea, di competenza esclusiva del gestore della rete (FiberCop). Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato.

In data 7 novembre 2024, WindTre, con un messaggio di testo (SMS) ha risposto alla segnalazione del disservizio, effettuata dall'Istante, informandolo che la relativa risoluzione era prevista "entro 3 giorni".

Il 9 dicembre 2024, persistendo il problema, l'Istante ha attivato i procedimenti di conciliazione (UG/720867/2024) e d'urgenza (GU5/720870/2024), cui hanno fatto seguito le iniziative delle quali l'Operatore ha dato notizia in sede procedimentale e – a dire del medesimo – quelle registrate nelle schermate di sistema, riprodotte in memoria. Invero, WindTre ha depositato nel fascicolo GU5 diverse annotazioni, con cui ha, in particolare, comunicato: in data 13 dicembre 2024, che, il 7 novembre 2024, era stata aperta la segnalazione di guasto per "LINEA MUTA", in carico a FiberCop, in quanto competente in via esclusiva, in qualità di gestore di rete, ad eseguire l'intervento tecnico; il 23 dicembre, che "i log di connessione dell'utenza risultano presenti e stabili, tuttavia risulta disservizio fonia" oggetto di intervento tecnico di ripristino, programmato da FiberCop, per il 30 dicembre; il 31 dicembre, che l'intervento si è rivelato essere di particolare complessità ("attività complessa su guasto cavo in trincea") tanto da indurre il gestore a rimodulare, più volte, la data di prevista risoluzione (DPR).

Con successive annotazioni, proseguite in sede di UG, WindTre ha poi comunicato le ulteriori proroghe della DPR: al 24 gennaio 2025, con la stessa causale già comunicata, il 31 dicembre 2024, in sede di GU5, e, al successivo 31 gennaio, con causale "attesa sopralluogo". Medio tempore, l'Istante, con nota acquisita al fascicolo del GU5, in data 30 gennaio 2025, ha riferito di essere ancora disservito.

Svolte le premesse che precedono in linea di fatto, giova richiamare alcune disposizioni normative, rilevanti nel caso in esame. In base agli artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (all'all. A alla Del.

179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzione, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, prescrivendo, in quest'ultimo caso, l'obbligo, per gli stessi, di informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione, nonché ad assicurare una informazione completa e corretta agli utenti circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi. Nel caso di completa interruzione o discontinua erogazione dei servizi, imputabile all'operatore, l'art. 6 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) pone, a carico dello stesso, l'obbligo di indennizzare l'utente, disciplinando le relative modalità.

AGCOM ha, poi, previsto che: "Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall'incumbent stipulino con quest'ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l'effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l'operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza e, nei suoi confronti, alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete, fermi restando gli oneri informativi su quest'ultimo gravanti (Del. 100/18/DTC)", precisando, altresì, successivamente, 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. Per l'effetto, la richiesta di estromissione dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile.

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 ottemperi 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".

Infine, in virtù dei principi che presidono alla disciplina dell'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione del contratto o il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover provare il fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

L'istruttoria condotta nel caso di specie, ha evidenziato che, dopo il riscontro fornito da WindTre col messaggio di testo del 7 novembre 2024 e malgrado le

rassicurazioni con lo stesso ricevute riguardo alla solerte risoluzione del disservizio, l'Istante è stato informato della relativa causa, dell'intervento tecnico in corso, della competenza esclusiva in merito di altro operatore, nonché dei tempi presumibili di sistemazione del guasto, soltanto dopo aver attivato i due procedimenti sopra menzionati e nell'ambito degli stessi, più precisamente, a decorrere dal 13 dicembre 2024. Prima di allora, nessuna informativa in merito gli è stata resa.

Anche volendo prestare fede alle schermate di sistema riprodotte in memoria dall'Operatore, si rileva, in primis, che le stesse, essendo tutt'altro che agevolmente intelleggibili, non possono costituire valido elemento di prova; in secundis, che le iniziative informative nei confronti dell'Utente sono ivi menzionate con una data successiva all'apertura dei sopra indicati procedimenti.

Si rileva, inoltre, che, in nessuna parte, la documentazione versata in atti dall'Operatore dà prova della complessità dei lavori programmati per risolvere il disservizio; anche in sede di GU5, WindTre si è limitata a menzionare la particolare complicatezza dell'intervento tecnico in corso senza dimostrarla con adeguati elementi di prova.

In conclusione, se, da un lato, può affermarsi che, a decorrere dal 13 dicembre 2024, sia pure in occasione dei procedimenti sopra menzionati, WindTre si è attivata presso l'operatore incumbent (FiberCop) al fine di monitorare la situazione, dall'altro, non può sostenersi che la condotta dalla stessa adottata nei confronti dell'Utente sia stata propriamente diligente, non essendosi premurata, neppure in sede procedimentale, di esplicitargli le ragioni sottese alle diverse rimodulazioni della DPR, ponendolo, così, nelle condizioni di dover prendere soltanto atto delle stesse, e non anche di valutare, alla stregua delle stesse, l'effettiva opportunità di migrare verso altro operatore.

Si ritiene, pertanto, che la condotta di WindTre integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 2, del sopra citato Regolamento indennizzi, che determina l'insorgere, in capo all'Istante, del diritto agli indennizzi per l'interruzione del servizio voce, per il periodo ricompreso tra il 7 novembre 2024 e l'8 febbraio 2025, e per il malfunzionamento del servizio dati, nell'arco di tempo dal 7 novembre 2024 al successivo 23 dicembre (data in cui WindTre, nell'ambito del GU5, ha segnalato il ripristino della linea dati senza essere in ciò confutata dall'Istante).

Gli indennizzi andranno riportati, per il servizio voce, ai 93 gg di interruzione della linea, per il servizio dati, ai 46 gg di malfunzionamento, ricompresi tra le date poc'anzi indicate, e corrisposti per complessivi € 1.392,00 così calcolati: € 558,00 (€ 6,00 x 93 gg, per il servizio voce) + € 138,00 (€ 3,00 x 46 gg, per il servizio dati) = € 696,00, importo da raddoppiarsi, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del Regolamento in esame, trattandosi di utenza di affari. Dalla somma totale, andrà sottratto l'importo di € 100,00, di cui alla nota di credito 6 febbraio 2025 n. XXXXXX, che WindTre ha riferito di avere riconosciuto all'Istante, a titolo di indennizzi contrattuali, e che quest'ultimo non ha negato di avere percepito.

Con riferimento alla domanda di storno e rimborso dei canoni addebitati durante interruzione, si ritiene di rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Operatore per genericità ed indeterminatezza della pretesa avanzata da controparte, considerato che le circostanze di fatto sopra evidenziate, nonostante la mancata allegazione delle fatture

di riferimento, consentono comunque di procedere alle relative valutazioni di merito e di concludere per l'accoglimento della stessa.

Invero, in base al costante orientamento di AGCOM in materia di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi telefonici (cfr, ex multis, la Delibera n 38/22/CIR), il diritto di pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio, sì che l'operatore è tenuto a stornare e/o a rimborsare tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi.

Constatato il disservizio ut supra, si ritiene che WindTre, per il periodo dal 7 novembre 2024 all'8 febbraio 2025, debba procedere allo storno/rimborso integrale degli importi fatturati per il servizio voce e, dal 7 novembre 2024 al 23 dicembre 2024, allo storno/rimborso parziale (50%) dei costi fatturati per il servizio dati, trattandosi, in quest'ultimo caso, non di completa interruzione del servizio, bensì – come precisato dallo stesso Istante – di irregolare/discontinua erogazione dello stesso, fermo restando che, dall'importo totale così ottenuto andrà portata in detrazione la somma di € 151,44, riconosciuta dall'Operatore con le note di credito del 20 giugno 2025 n. XXXXXXXXX, n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX, per l'importo, ciascuna, di € 45,28, e con la nota n. XXXXXXXXX, emessa in pari data, per € 15,60, in alcun atto contestate dall'Istante.

Con riferimento, infine, alla domanda di irrogazione della penale di cui all'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019, non pare possibile disporre l'accoglimento: l'Istante non ha prodotto le fatture di riferimento e, con esse, gli elementi cognitivi necessari a calcolare con esattezza l'entità della penale eventualmente applicabile.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, WindTre è tenuta, nei confronti dell'Istante, a: 1) corrispondere l'importo di € 1.292,00 (milleduecentonovantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e per il malfunzionamento del servizio dati, oltre agli interessi maturati dalla data di presentazione della domanda fino al saldo; 2) stornare/rimborsare, per l'intero, i costi per la linea voce, fatturati nel periodo dal 7 novembre 2024 all'8 febbraio 2025, nonché, per il 50%, gli importi fatturati per la linea dati, dal 7 novembre 2024 al 23 dicembre 2024, portando in detrazione dall'importo totale, la somma di € 151,44 (centocinquantuno/44) già riconosciuta all'Istante con l'emissione delle note di credito del 20 giugno 2025 n. XXXXXXXXX, n. XXXXXXXXX, n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 13 novembre 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi