

## **DETERMINA 30 Fascicolo n. GU14/759716/2025**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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 "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

**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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

**VISTO** l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**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** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai 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 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 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);

**VISTA** l’istanza dell’utente XXX, del 18/06/2025 acquisita con protocollo n. 0152321 del 18/06/2025;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all’utenza n. 0583 08xxxx con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta una discontinua erogazione e la lentezza del servizio di connessione ad internet, la mancata/ritardata lavorazione del recesso e l’addebito dei relativi costi, nonché l’omessa risposta ai reclami.

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

- *“in data 17.09.2024 l’istante disdettava il contratto perché la connessione internet è sempre stata altalenante e molto lenta ed ogni tentativo di potenziamento della linea da parte dei tecnici è risultato vano, continuando però a ricevere fatture”.*

In data 16 giugno 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, con quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti pari ad 700.00:

- i) *“cessazione linea”;*
- ii) *“storno insoluto”;*
- iii) *“indennizzo per malfunzionamento”;*
- iv) *indennizzo “per mancata risposta al reclamo”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 settembre 2025, ha precisato che l’istante ha *“contesta[to] molto genericamente la ricezione di fatture nonostante fosse stata data disdetta contrattuale a seguito di un presunto disservizio più volte segnalato, una mancata risposta al reclamo”.*

Sulle *“numerazioni cui sono riferite le odierne contestazioni”* l’operatore ha evidenziato che:

- *“In data 22/11/2023 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 161009838xxxx (All. 1 e 2) per richiedere in accesso FWA l’attivazione su una nuova linea telefonica (n. 058308xxxx) dell’offerta commerciale “Super Internet Casa 5G” compreso l’acquisto del modem e antenna forniti con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”;*

- *“Wind Tre dà atto che il contratto sottoscritto afferente alla linea n. 058308xxxx risulta disattivata sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.*

Il gestore ha proseguito *“eccep[endo] l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato”* osservando 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”.*
- *“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”.*
- Ha citato *“la Delibera n. 128/2022/CRL/UD (...) la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 (...)”.*
- *“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”, l’operatore ha “domanda[to] il rigetto della richiesta”.*

*“Nel merito” la società Wind Tre ha ritenuto opportuno esporre una “Ricostruzione della vicenda contrattuale”, specificando 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 [...]”.*

Rispetto alla doglianza dell’istante secondo il quale si vedeva costretto a *“disdetta[re] il contratto perché la connessione internet è sempre stata altalenante e molto lenta ed ogni tentativo di potenziamento della linea da parte dei tecnici è risultato vano, (...)”*, l’operatore ha ritenuto opportuno *“rilevare come MAI nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, per lamentare un problema di funzionamento della linea, né veniva e viene fornita prova di quanto asserito”.*

L’operatore ha dedotto quanto segue:

- *“In data 18/10/2024 la linea oggetto di doglianza cessava sui sistemi Wind Tre conformemente alla volontà richiesta da parte istante in data 23/09/2024 e nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto”.*
- *“La disattivazione anticipata della linea oggetto di doglianza, conformemente alle condizioni contrattuali sottoscritte dalla signora XXX, comportava l’emissione del conto telefonico n. F243127xxxx del 12/11/2024 (All. 4) contenente le rate residue del modem e antenna regolarmente acquistati dalla parte istante, nonché il costo per attività di cessazione servizio”.*

- *“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”.*
- *“Solamente in data 21/03/2025 (5 mesi dopo la disattivazione dell’utenza) perveniva una PEC di reclamo da parte del legale xxx per conto della signora XXX, per contestare la fatturazione emessa successivamente alla disdetta contrattuale”.*
- *“Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e della copia documento di identità dell’istante e in data 08/04/2025 veniva fornito puntuale riscontro, come di seguito riportato: (...)”.*
- *“A riguardo appare utile richiamare proprio in tema di richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la recentissima Delibera AGCom n. 34/25/CIR: “La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del xxx inviato dall’avvocato di parte istante è stato riscontrato in data xxx da Wind Tre ed è stata richiesta la copia del documento di identità del titolare del contratto e la delega da questi sottoscritta al fine di garantire la riservatezza dei dati richiesti. Nel caso di specie, pertanto, non si ravvisa alcun inadempimento in capo all’operatore telefonico”. Vedasi anche Delibera AGCom n. 24/23/CIR”.*
- *“nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si riporta, quanto stabilito negli articoli di seguito riportati: Art. 23 “Reclami”: “Eventuali reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrati 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 eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l’uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti 1928. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind Tre S.p.A. si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo.”*
- *“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”.*
- *“la contestazione oggetto di questo procedimento su un ipotetico ed improbabile malfunzionamento della linea, sia infondata oltre ad essere estremamente generica, e risulta lampante sia la mancanza di prove allegate sia la mancanza della specifica tipologia di disservizio eventualmente lamentato”.*

- Sul punto ha citato “la Delibera n. 084/2024/CRL/UD (...) per una fattispecie similare, 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) (...) il “Corecom Toscana (...) Delibera n. 98/2023 (...) 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) (...) la Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria (...)”
- “A nulla vale inoltre la dichiarazione dell’utente “ogni tentativo di potenziamento della linea da parte dei tecnici è risultato vano,” 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”.
- L’operatore ha “richiama[to], al riguardo, l’art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo”.

L’operatore ha, quindi, dedotto che, “[a]lla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l’istanza deve essere (...) rigettata, poiché, si rappresenta che, come già ampiamente esplicitato, le contestazioni sollevate dalla società istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta, anche rispetto a quanto asserito. Alla luce della situazione nel febbraio 2024, l’istante ha quindi deciso, seguendo le indicazioni ricevute dal servizio clienti 1928, di procedere con la richiesta di recesso dal contratto mediante registrazione vocale (...)” piuttosto che “(...) l’operatore non ha fornito alcuna risposta al reclamo del 10/01/2024 (...)”.

A supporto della propria posizione l’operatore ha “riporta[to] 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 (...) le Determine del Corecom Campania: Determina Fascicolo n. GU14/73\*\*63/2025: (...) Determina Fascicolo n. GU14/71\*\*23/2024 e Determina Fascicolo n. GU14/71\*\*85/2024: (...)”.

Inoltre, l’operatore ha “rappresenta[to] come in fase di sottoscrizione contrattuale la signora XXX, in caso di recesso anticipato, avesse scelto l’addebito in un’unica soluzione dell’importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.), come di seguito riportato: (...)”

L’operatore ha “ribadi[to] pertanto 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”.

L’operatore ha concluso 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 “Situazione amministrativa” l’operatore Wind Tre ha evidenziato che “[l]’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell’importo di euro 541,78 dato dalle fatture di seguito elencate contenente le rate residue dei prodotti acquistati nonché canoni dovuti e di cui si richiede il pagamento, come da print di sistema sottostante:

In ultimo ha insistito per il rigetto dell'istanza.

### **3. La replica dell'utente e la controreplica dell'operatore.**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 3 settembre 2025, ha depositato una memoria di replica, per il tramite del legale, con cui ha precisato che *“appare pacifico che l'istante abbia disdettato il contratto in data 17.09.2024. L'Operatore non ha provato il regolare funzionamento del servizio, contestato dall'istante, portando quanto meno un tabulato del traffico in entrata/uscita. L'inadempimento contrattuale da parte dell'Operatore rende illegittime le richieste di pagamento successive alla disdetta, in particolare per le rate residue del modem. L'insoluto andrà interamente stornato, così come andrà indennizzato il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta al reclamo, non potendosi intendere risposta quella del 08.04.2025 prodotta dall'Operatore, quanto piuttosto un'espressa manifestazione della volontà di NON rispondere”*.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, con nota del 15 settembre 2025, *“in riferimento alle eccezioni di parte qui sollevate, [ha] richiama[to] quanto già riportato nei propri scritti difensivi evidenziando come un ipotetico ed improbabile malfunzionamento della linea, sia infondato oltre ad essere estremamente generico, privo di eventuali prove allegate nonché la mancanza della specifica tipologia di disservizio eventualmente lamentato”*.

Inoltre l'operatore ha ribadito quanto segue:

- *“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”*.
- *“la signora XXX è tenuta al pagamento di quanto richiesto in quanto contrattualmente e consapevolmente sottoscritto. Nulla pertanto è dovuto”*.
- Ha *“provveduto a rispondere all'unico reclamo pervenuto 5 mesi dopo la disattivazione della linea secondo quanto previsto dalla propria Carta dei servizi nonché delle Condizioni Generali di Contratto e, quello che la controparte definisce come “un'espressa manifestazione della volontà di NON rispondere” viene rigettata dalle Delibere AGCom n. 34/25/CIR e n. 24/23/CIR oltre che da altre decisioni Corecom”*.

In ultimo ha dichiarato di riportarsi *“pertanto a tutto quanto già esposto con la propria difesa”*.

### **4. 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*, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la *“cessazione linea”*, si osserva che 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 dichiarato in memoria che *“[i]n data 18/10/2024 la linea oggetto di doglianza cessava sui sistemi Wind Tre”*.

Inoltre, in relazione alla domanda *sub ii)*, volta ottenere lo *“storno insoluto”*, si evidenzia che, in un'ottica di *favor utentis*, al di là della sua formulazione generica, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, riportata alla documentazione in atti.

La presente disamina avrà, dunque, ad oggetto quanto segue:

- malfunzionamento della linea: considerato sotto il profilo dell'erogazione discontinua del servizio di connessione ad internet e sotto l'aspetto della lentezza della connessione;

- la mancata/ritardata lavorazione del recesso;
- addebito dei costi di recesso, inclusi quelli dovuti per gli apparati;
- la mancata risposta ai reclami.

Sull'erogazione discontinua del servizio di connessione ad internet.

L'istante ha lamentato che, *“in data 17.09.2024, (...) disdettava il contratto perché la connessione internet [era] sempre stata altalenante e molto lenta ed ogni tentativo di potenziamento della linea da parte dei tecnici [era] risultato vano, continuando però a ricevere fatture”*.

Di contro l'operatore ha eccepito sostanzialmente *“l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”*, nonché l'essenza di segnalazioni in atti.

La domanda *sub iii)* d'indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio di connessione ad internet non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'operatore ha evidenziato che *“[i]n data 22/11/2023 tramite rivenditore autorizzato Wind Tre veniva sottoscritta la Proposta di Contratto n. 161009838xxxx (All. 1 e 2) per richiedere in accesso FWA l'attivazione su una nuova linea telefonica (n. 058308xxxx) dell'offerta commerciale “Super Internet Casa 5G” compreso l'acquisto del modem e antenna forniti con la formula della vendita a rate, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 3), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”*.

L'istante ha sostenuto di aver dovuto disdire il contratto a causa di una persistente e non migliorabile erogazione del servizio di collegamento ad internet sull'utenza *de qua*.

In particolare, sotto il profilo dell'erogazione discontinua del servizio, l'istante ha riferito di una *“connessione internet altalenante”*, nonostante il tentativo da parte dei tecnici di risoluzione della problematica.

Tali interventi, a detta dell'istante, erano risultati infruttuosi. Tuttavia l'utente ha omesso di circostanziare temporalmente l'asserito/i tentativo/i di risoluzione del problema non allegando alcunché al fine di individuare il tracciamento di almeno una segnalazione al gestore.

L'istante, nella richiesta di recesso datata 20 agosto 2024, ha inserito un'annotazione quale motivazione della disdetta stessa: *“Non funzionalità del sistema”* senza ulteriori specificazioni e senza allegare alcun reclamo circostanziato sul malfunzionamento subito. Tale annotazione non può, infatti, qualificarsi come segnalazione, atteso che la stessa è posta in calce alla richiesta di disdetta, senza alcuna richiesta d'intervento.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Sul punto, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, in assenza di tracciamento agli atti di alcuna segnalazione la domanda d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di connessione ad internet *sub iii)* per i sopracitati motivi non può essere accolta.

Parimenti la domanda *sub ii)*, non può trovare accoglimento riferita al disservizio lamentato dall'istante, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di *“non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze”* (ex plurimis Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

#### Sulla lentezza della connessione ad internet.

Parte istante ha lamentato la lentezza del collegamento ad internet. Ha altresì dedotto che, stante l'infruttuosità di *“ogni tentativo di potenziamento della linea da parte dei tecnici”*, ha richiesto il recesso.

Di contro l'operatore ha puntualizzato l'assenza di segnalazioni in merito e la genericità della doglianza.

La doglianza dell'istante, sotto il profilo della lentezza del collegamento, non è fondata per le ragioni che seguono.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl/Fibra. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading*, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*.

Pertanto l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio di connettività ad internet, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (ex multis Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS).

Orbene, dal corredo istruttorio in atti, emerge che parte istante, pur avendo formalizzato la richiesta di risoluzione del contratto, non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la problematica lamentata, limitandosi, invece, ad accludere, come meglio specificato sopra, una nota generica circa la non funzionalità del servizio.

Pertanto, alla luce di quanto sopra dedotto, le doglianze *sub ii)* e *iii)*, sotto il profilo della lentezza dell'accesso ad internet, non possono essere accolte.

#### Sulla lavorazione del recesso

L'istante ha contestato la fatturazione post-recesso, laddove l'operatore ha dedotto "*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 doglianza non è fondata nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto si precisa che, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, è stata disposta una richiesta integrativa istruttoria con la quale si invitava le parti al deposito della documentazione attinente al recesso dell'utenza oggetto del procedimento.

Ad esito della richiesta rivolta alle parti, è stata acquisita al fascicolo la raccomandata A/R ricevuta dall'operatore il 19 settembre 2024 con richiesta di recesso.

Dagli atti del procedimento, risulta che l'operatore abbia gestito la richiesta sopracitata con la disattivazione dalla numerazione, entro i 30 giorni previsti dalla normativa e dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, in data 18 ottobre 2024, come anche attestato della fatturazione in atti.

Difatti la fattura di chiusura depositata da Wind Tre (n. F243127xxxx, emessa il 12 novembre 2024) riporta i costi addebitati al momento della cessazione del contratto, inclusa la somma dovuta a titolo di restituzioni di canoni non goduti: –euro 10,83 (crediti per periodo 18-31 ottobre 2024).

Ne consegue che la domanda *sub ii)* sotto il profilo della ritardata lavorazione della disdetta non può essere accolta sulla base della documentazione in atti.

#### Sulle spese degli apparati e sui costi di recesso

Parte istante ha contestato *in toto* la fatturazione emessa dopo il recesso, incluse le rate per gli apparati, motivando, ma non provando, come sopra evidenziato, un'erogazione del tutto insoddisfacente del servizio tale da dover optare per il recesso anticipato.

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

*In primis* si evidenzia che la fattura n. F243127xxxx del 12 novembre 2024 riporta i seguenti costi a titolo di costi dovuti per il recesso anticipato.

- a) "*Costo per attività di cessazione servizio*": euro 22,00
- b) Rate apparati: modem (euro 3,00 al mese); antenna (euro 9,99 al mese)

Ciò premesso, con riferimento al punto a), la domanda *sub i)*, per la parte riferita ai costi di disattivazione, nel caso di recesso anticipato, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

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

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

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

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 22,00 coincide con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS e indicato nella documentazione allegata.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di "*Costo per attività di cessazione servizio*", con fattura n. F243127xxxx del 12 novembre 2024 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*").

Inoltre, con riferimento al punto b), la doglianza non è fondata per i motivi di seguito indicati.

A fronte della contestazione dell'istante, nelle proprie memorie, l'operatore ha "*rappresenta[to] come in fase di sottoscrizione contrattuale la signora XXX, in caso di recesso anticipato, avesse scelto l'addebito in un'unica soluzione dell'importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.)*".

Dall'istruttoria effettuata, risulta confermato quanto dedotto dall'operatore sulla conformità dell'importo rispetto alle previsioni contrattuali. Inoltre, nel modello di disdetta utilizzato dall'istante medesimo per chiedere il recesso contrattuale si legge quanto segue: "*f) nel caso il contratto di Abbonamento oggetto di cessazione includa apparati in vendita rateizzata servirà indicare la modalità con cui si desidera effettuare il pagamento delle rate residue dovute*". Dall'esame della documentazione risulta, *ictu oculi*, barrata la casella corrispondente all'opzione "*Unica soluzione*".

Tutto ciò posto, la domanda *sub ii)* sotto il profilo dei costi di recesso dovuti per gli apparati non può essere accolta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha sostenuto di aver riscontrato in data 8 aprile 2025 il reclamo pervenuto il 21 marzo 2023 per il tramite del legale di fiducia.

La domanda *sub iv)* può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce "*reclamo*", "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Nel caso di specie, l'operatore Wind Tre ha dedotto nella propria memoria che "*[s]olamente in data 21/03/2025 (5 mesi dopo la disattivazione dell'utenza) perveniva una PEC di reclamo da parte del legale (...) per conto della signora XXX, per contestare la fatturazione emessa successivamente alla disdetta contrattuale*". Inoltre ha evidenziato che "*[d]alle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante e in data 08/04/2025 veniva fornito puntuale riscontro*".

A supporto della propria posizione l'operatore, ha fornito uno *screenshot* estratto dalle proprie schermate aziendali con produzione dell'avvenuta consegna di una comunicazione, che, però, non risulta relativa al reclamo sopracitato. Difatti si può evincere che il riscontro per PEC è stato inviato al medesimo recapito legale, tuttavia, nel corpo del testo il Servizio Clienti di Wind Tre ha menzionato un cliente diverso. Si osserva, al proposito, che il gestore ha comunicato, infatti, la non evadibilità del reclamo "*in riferimento a una segnalazione (...) inoltrata per conto della Società (...) in data 04/04/2024*", con ricevuta di avvenuta consegna dell'"08/04/2024".

Ciò premesso non risulta provato il riscontro dell'operatore al reclamo inviato con PEC del 21 marzo 2025, neanche mediante la nota interlocutoria di richiesta della documentazione mancante.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità" è previsto "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 6 maggio 2025 detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto in data 21 marzo 2023 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 16 giugno 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a 102,50 (centodue/50) computato nella misura di euro 2,50 *pro die* per i 41 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

## **DETERMINA**

- Wind Tre S.p.A. (Very mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 18/06/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo pari a euro 102,50 (centodue/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)