

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/768587/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXXX XXXX - Wind Tre (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";

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. 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza della società XXXX XXXX XXXX, del 31/07/2025 acquisita con protocollo n. 0195246 del 31/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 31 luglio 2025, la Società XXX XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati. Titolare di un contratto Wind Tre Business relativo all'utenza n. XXXXXXX, dal 19 marzo 2025, i servizi voce e dati subivano una nuova interruzione. A causa del protrarsi del disservizio irrisolto, l'Utente si vedeva costretto a recedere dal contratto per giusta causa. In base a quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: a) uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di emissione successiva alla comunicazione del recesso, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; b) il rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio (dal 19 marzo 2025 alla cessazione); l'indennizzo per l'interruzione dei servizi Business, dal 19 marzo 2025 alla cessazione dell'utenza; c) la penale di cui all'art. 1, co. 292, della Legge 27.12.2019 n. 160. Con relazione depositata il 20 ottobre 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, sottolineando che: Wind Tre non ha prestato osservanza ai principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni in quanto non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino

dei servizi. A questi fini, non sono invero sufficienti le “date di chiusura della segnalazione” - decise, tra l’altro, in modo unilaterale - per dimostrare di avere risolto il disservizio, in quanto esse non dimostrano alcunché. Ricevuta una segnalazione, l’Operatore dovrebbe verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell’intervento tecnico effettuato, debitamente firmato, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto espletamento del predetto intervento; gli importi addebitati dal 19 marzo 2025 alla cessazione dell’utenza non sono dovuti, in quanto, in ossequio al costante orientamento di AGCOM sul punto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente; ai fini dell’erogazione degli indennizzi richiesti, è irrilevante la circostanza che sia stato esperito oppure non, il procedimento d’urgenza, in quanto essa non è a tal fine prevista, dalla normativa di riferimento, quale presupposto essenziale. L’Istante ha, infine, insistito per l’accoglimento delle domande proposte.

Con memoria depositata il 14 ottobre 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-Very Mobile (d’ora in poi, anche solo Wind Tre od Operatore), ha eccepito, in via preliminare, l’incompetenza dell’Autorità adita, ex art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS, a pronunciarsi sulla richiesta “Uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione”, posto che trattasi di questione rimessa alla disponibilità negoziale delle parti, da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto. Nel merito, l’Operatore ha espresso le proprie ragioni, puntualizzando che: il 26 maggio 2016, veniva attivata la linea fissa con numerazione XXX, a seguito della regolare sottoscrizione del contratto n. XXXXXXXX, associato al centro di fatturazione n. XXXXXXXX in accesso ULL con l’offerta “All Inclusive Unilimited Affari”. La linea de qua cessava, in data 23 aprile 2025, per disdetta volontaria (rectius: recesso dell’istante); il 19 marzo 2025, l’istante segnalava il malfunzionamento del servizio voce della linea fissa all’Assistenza tecnica che, prontamente, apriva una pratica di guasto per “Linea Muta”, con ticket n. XXXXX; la segnalazione veniva chiusa in data 21 marzo 2025, con la descrizione “Intervento effettuato” e la causale “Pervenuto Collaudo Rete Primaria”; la parte ricorrente, contattata per confermare il rientro del guasto, non si rendeva disponibile alle verifiche, poiché comunicava di aver già provveduto ad inviare la richiesta di cessazione della linea fissa; il successivo 24 marzo 2025, perveniva la richiesta di disdetta del contratto riferito all’utenza n. XXX; il 26 marzo 2025, Wind tre notiziava l’istante della ricezione della disdetta (rectius: recesso) e comunicava altresì i costi previsti per la disattivazione all’indirizzo XXXXXXXX; la linea veniva cessata definitivamente in data 26 aprile 2025; il 30 aprile 2025, la parte ricorrente attivava il procedimento di Conciliazione con protocollo n. UG/749796/2025, avente ad oggetto il disservizio sulla linea, quivi lamentato, la cui udienza di discussione si concludeva il 27 maggio 2025, con un verbale di mancato accordo; come ut supra esposto, a fronte della ricezione della segnalazione, in data 19 marzo 2025, Wind Tre avviava prontamente le opportune verifiche e interveniva in data 21 marzo 2025; nessun ulteriore reclamo telefonico o scritto perveniva dall’istante tramite contatto col servizio clienti, PEC o raccomandata né nessun procedimento d’urgenza, ex art.5, veniva avviato, a dimostrazione, tra l’altro, di un non completo interesse dell’istante per il servizio oggetto di sospensione; alcuna prova è stata fornita in merito alla durata del disservizio dall’attuale ricorrente che, tra l’altro, ha rifiutato l’assistenza tecnica volta a verificare il servizio. Al riguardo, si rammenta l’orientamento espresso dall’Autorità con la delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, secondo cui se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Destituite di fondamento appaiono pertanto la contestazione in merito alla durata del disservizio e le pretese attoree circa l’indennizzo per malfunzionamento fino alla data di cessazione della linea fissa, con la conseguenza che nessuna responsabilità è imputabile a Wind Tre, poiché parte istante, rifiutando l’intervento tecnico, non ha posto il Gestore nelle condizioni di verificare il funzionamento del servizio; neppure la richiesta di applicazione della penale ex art. 1, comma 292, L. n. 160/2029 risulta accoglibile, dal momento che, nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa; l’istante presenta un insoluto di € 169,03. L’Operatore ha concluso la propria memoria, chiedendo, 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 via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Va anzitutto respinta l'eccezione di improcedibilità della domanda "Uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione": le controversie riguardanti le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore rientrano senz'altro nell'ambito di applicazione del regolamento n. 203/18/CONS e s.m.i., (v. art. 8, comma 1, lett. e). Ciò premesso, con riguardo ai fatti oggetto della controversia, l'istante, a seguito di un nuovo episodio, in data 19 marzo 2025, di interruzione dei servizi voce e dati sulla linea (n. XXXXXXXX) a lui intestata, che afferma di avere segnalato lo stesso giorno all'Operatore, ha richiesto, tra l'altro, di potere recedere dal contratto in esenzione costi. Wind Tre, dal canto suo, ha sostenuto di essere prontamente intervenuta per ripristinare la funzionalità della linea, chiudendo la segnalazione dell'Utente, in data 21 marzo 2025, ma di non avere potuto acclarare se il guasto fosse oppure non, rientrato, a causa dell'indisponibilità manifestata al riguardo dall'Utente, determinato a recedere dal contratto. Dalla documentazione versata in atti, emerge quale dato pacifico che il guasto è stato segnalato il 19 marzo 2025 e che l'Istante ha comunicato la volontà di sciogliere il vincolo contrattuale, in data 24 marzo 2025, come confermato dall'Operatore nella propria memoria, malgrado egli non si sia premurato di produrre la ricevuta di consegna della pec di recesso. Nel merito, per le ragioni di seguito rappresentate, si ritiene che le richieste dell'Istante non possano essere accolte: a) Richiesta di uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di emissione successiva alla comunicazione del recesso, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. In base alle Condizioni generali di contratto (d'ora in poi, anche solo CGC), qualora il cliente abbia segnalato al Servizio clienti il malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei servizi e sia decorso inutilmente il termine di 30 gg, il cliente può recedere dal contratto, con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso, da parte di Wind Tre, senza il pagamento di alcun costo (combinato disposto degli artt. 7, 14 e 23 delle CGC cit.). La disposizione in esame non risulta tuttavia applicabile al caso di cui si controverte, posto che l'Utente, dopo avere segnalato il disservizio in data 19 marzo 2025, ha richiesto il recesso dal contratto dopo soli 5 giorni (24 marzo 2025) senza, cioè, attendere il tempo necessario (30 gg dalla segnalazione), ai sensi delle richiamate CGC, per consentire all'Operatore di riparare il guasto. La fattispecie in esame, così come si è venuta a configurare risulta, invece, sussumibile nell'ambito della disciplina di cui all'art. 1, comma 3. D.L. 31.1.2007 n. 7, che prevede la facoltà del contraente di recedere dal contratto con un preavviso di 30 gg, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, le quali devono essere commisurate ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero le spese sostenute per dismettere la linea telefonica. Nel dare attuazione alla normativa richiamata, la Delibera di Agcom n. 487/18/CONS ha previsto che, al fine di quantificare i costi di dismissione, occorre fare riferimento al "valore del contratto", inteso come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non receda dal contratto fino alla scadenza dell'impegno contrattuale. Il valore del contratto così individuato rappresenta il limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente (v. punto 19). Alla stregua delle argomentazioni espresse, da un lato, il recesso dell'Istante è soggetto al termine di preavviso e alle spese previste dalla richiamata normativa; dall'altro, l'Operatore non può pretendere il pagamento dei canoni successivi alla data di cessazione del contratto (24 aprile 2025). Nel caso di specie, l'Operatore ha asserito di voler applicare un costo di disattivazione pari ad € 22,00 + IVA che, sia pure non supportato da apposita documentazione giustificativa, è inferiore al valore anzidetto, secondo quanto risulta dall'unica fattura prodotta dall'Istante (n. XXXXX del 22 novembre 2024). b) Richiesta di rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio (dal 19 marzo 2025 alla cessazione) e di indennizzo per l'interruzione dei servizi Business, dal 19 marzo 2025 alla cessazione dell'utenza; La richiesta di rimborso delle fatture per l'asserito periodo di disservizio e la domanda di indennizzo per interruzione del servizio (ai sensi dell'art. 6 del c.d. Regolamento indennizzi, di cui all'all. A alla Delibera n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), non possono essere accolte. Gli artt. 7, comma 3, CGC e 2, comma 2, della Carta dei servizi Wind Tre dispongono che Wind Tre si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione. Come sopra riferito, l'Istante ha affermato che entrambi i servizi, voce e dati, si sono interrotti dal 19 marzo 2025. Nella comunicazione di recesso, tuttavia, egli ha riferito di continui disservizi interessanti soltanto la linea ADSL. Si osserva al riguardo che l'Istante non ha allegato alcun reclamo scritto dal quale potere – quanto meno – evincere la conferma che entrambi i servizi o uno soltanto fossero interessati dall'interruzione/

malfunzionamento, né, più in generale, ha prodotto, per ciascuno dei essi, alcun minimo elemento cognitivo atto a dare prova della tipologia di disfunzione (interruzione totale o malfunzionamento) e della relativa durata. L'Operatore, dal canto suo, ha riferito – senza essere in ciò specificatamente contestato dalla controparte - che, il 19 marzo 2025, l'Istante ha contattato l'Assistenza tecnica per segnalare il malfunzionamento del (solo) servizio voce, rispetto al quale è stato prontamente aperto un ticket (n. XXXXXXXX) per “Linea muta”, chiuso nei tempi previsti dalle sopra citate disposizioni di cui alla CGC ed alla Carta dei servizi ovvero il successivo 21 marzo, con la descrizione “Intervento effettuato”. A riprova di quanto riferito in memoria, oltre alle schermate di sistema - che nulla attestano riguardo al ripristino dei servizi – l'Operatore ha prodotto un documento riportante il dettaglio del traffico, nel mese di marzo, relativo alla linea di cui si controverte, dal quale si evince che il servizio voce non è stato utilizzato soltanto dal 19 marzo al 20 marzo; quello dati, dal 18 marzo fino al 29 marzo. Per quanto riguarda il servizio voce, dunque, la risoluzione tempestiva – ossia effettuata nei tempi contrattualmente previsti – del malfunzionamento comporta che nessun indennizzo possa essere riconosciuto all'utente, né tantomeno il rimborso parziale del canone mensile. Quanto al servizio dati, se, da un lato, parrebbe possibile sostenere che, in effetti, l'intervento che Wind Tre afferma di avere espletato sia stato risolutivo, nei tempi dovuti, per il servizio voce, dall'altro, non è dato di comprendere, stante la non allegazione, da parte dell'Istante, di adeguati elementi di prova, se l'assenza del traffico dati sia dovuta, effettivamente, all'interruzione/malfunzionamento del servizio ovvero ad una libera scelta dell'Utente, determinato a recedere dal contratto. Né è stato obiettivamente possibile verificare l'effettiva durata del disservizio. Alla stregua delle considerazioni che precedono, non pare pertanto possibile riconoscere il diritto dell'Istante all'indennizzo richiesto né accogliere la richiesta di rimborso delle fatture emesse da Wind Tre relazione al periodo di disservizio lamentato. c) la penale di cui all'art. 1, co. 292, della Legge 27.12.2019 n. 160. La domanda di applicazione della penale prevista dall'art. 1, comma 292, L. n. 160/2019 viene rigattata in quanto, anche in considerazione della mancata produzione di adeguata documentazione contabile, non è obiettivamente possibile verificare la sussistenza dei presupposti all'uopo richiesti dalla norma (illegittima fatturazione) né determinare l'esatto ammontare della sanzione.

#### DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza della società XXX XXX XXXX., del 31/07/2025, per i motivi di cui in premessa.

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  
ROBERTO SAINI