

**DELIBERA 01/2026/CRL/UD del 23/01/2026**  
**M. Cxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/763832/2025)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 23/01/2026;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. Cxxx del 09/07/2025 acquisita con protocollo n. 0172742 del 09/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato, in data 21 marzo 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 09 aprile 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 09 luglio 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "In data 3 Febbraio 2025 l'istante venne informato della necessità di modificare la tecnologia sulla propria linea business. La segretaria fu contattata da Wind Tre e fu avvisata che ci sarebbe stato un appuntamento telefonico per stipulare un nuovo contratto. Ma l'istante non venne mai contattato. In data 7.3.2025, la linea smise di funzionare e risultava in disattivazione. Nonostante le pec di reclamo e le segnalazioni al servizio clienti, il numero non veniva riattivato. Il 3.4.2025 chiese la migrazione in TIM e la linea venne riattivata il 20 Aprile 2025.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 7.3.2025 al 20.4.2025 € 1056". b) "Storno canoni addebitati durante l'interruzione". c) "Indennizzo per mancata risposta ai reclami". Il ricorrente ha depositato la memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS), con la quale ha contestato la difesa presentata dalla società, ribadendo le richieste formulate nell'istanza. Si riporta di seguito il contenuto della memoria: "...IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO Si evidenzia che Wind Tre, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha allegato alcun elemento probatorio relativo all'interruzione dell'utenza n. 06xxxxxxx. A tal proposito, in opposizione a quanto asserito da Wind in riferimento all'irreperibilità dell'utente, si evidenzia che, non allegando alcun elemento probatorio oggettivo a fondamento di quanto dichiarato, tale affermazione si palesa come un'imbarazzante modalità atta a sollevare l'operatore dalle proprie responsabilità! Si evidenzia, infatti, che Wind Tre, non ha mai riscontrato le numerose PEC di reclamo con il quale l'utente chiedeva assistenza e/o informazioni. Reclami che smentiscono, oggettivamente, l'irreperibilità dell'utente!!! (si veda, ad esempio, il testo del reclamo del 7.3). Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi

alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Si ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 07/03/2025, del 17/03/2025, del 19/03/2025 e del 20/03/2025. Si ribadisce l'illegittimità delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con la richiesta di pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera in materia, nonché anche l'applicazione della penale di cui all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell'istante. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente..."

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

La società Wind Tre (Very Mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...In rito il gestore eccipe la genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa gli eventuali malfunzionamenti reclamati, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - Sul tema vedasi le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). È bene ricordare, a tal proposito, la massima "Quod non est in actis non est in mundo" assimilabile al più noto "Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet", che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo "onus probandi incumbit actori", ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 03/02/2025, Wind Tre inviava una PEC al Sig. Cxxx (All.1\_Pec), all'indirizzo xxxxxxxx.xxxxxxxx@xxxxxx.it, la cui ricezione è peraltro confermata dallo stesso nel formulario della presente istanza (Cfr. Formulario GU14), per informarlo dell'impossibilità, a seguito di sopravvenute esigenze tecniche legate alla chiusura della

centrale in rame TIM, ove era ubicata l'utenza oggetto di doglianza (art. 50 Delibera AgCom n. 348/19/CONS), di continuare ad erogare il servizio attivo sulla sua linea telefonica fissa n. xxxxxxxxxx alle condizioni tecniche e modalità in essere. Veniva richiesto, pertanto, l'assenso ai fini di una variazione di tecnologica della linea in fibra, mediante la sottoscrizione di una nuova proposta di contratto, entro 30 giorni dalla notifica della suddetta comunicazione, in mancanza del quale, Wind Tre avrebbe dato seguito alla risoluzione del contratto come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (All.2) In data 06/02/2025, il cliente veniva contattato dall'ente preposto in quanto la succitata numerazione fissa risultava attestata su una centrale in dismissione e rispondeva la segretaria, la quale chiedeva un ricontatto per parlare con il legale rappresentante, circostanza peraltro confermata dall'utente stesso nel formulario "La segretaria fu contattata da Wind Tre e fu avvisata che ci sarebbe stato un appuntamento telefonico per stipulare un nuovo contratto". Invero, contrariamente a quanto asserito dalla controparte "Ma l'istante non venne mai contattato" nel mese di febbraio 2025 seguivano diversi contatti telefonici da parte della convenuta che, tuttavia, non andavano a buon fine stante l'irreperibilità dell'utente, come comprovato dalle seguenti schermate del sistema Customer Relationship Management (CRM): omissis ... Non pervenendo alcuna comunicazione da parte dell'istante, in data 06/03/2025, l'utenza n. xxxxxxxxxx veniva cessata sulla rete di Wind Tre con conseguente risoluzione del contratto n. xxxxxxxxxxxxxxxx e inserita nella tabella di latenza come previsto dalla Delibera n. 103/21/Cir, come documentato dai seguenti print che ne danno conferma: omissis ... Wind Tre precisa che, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), 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 [...]." Preme sottolineare come sia stata l'inerzia dell'istante ad aver determinato quanto nel presente procedimento viene invece ascritto a carico di Wind Tre. Alla luce della 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", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: 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. A tal riguardo, invero, si rappresenta che l'istante, pur confermando la ricezione della suddetta comunicazione, non si premurava di contattare il Servizio Clienti di Wind Tre incorrendo nell'inerzia tradottasi nel totale disinteresse, a fronte della comunicazione ricevuta, fino alla cessazione del servizio, che integra certamente gli estremi di un concorso colposo. A sostegno di quanto affermato si veda Delibera di rigetto n. 4/25 del Co.Re.Com. Puglia: "[...] l'istante, invero, per propria ammissione, ha atteso passivamente l'effettiva disattivazione della numerazione [...] In data 21/03/2025 il Sig. Chiarucci azionava dinanzi al Corecom Lazio il procedimento di

urgenza, protocollo n. GU5/xxxxxx/2025, lamentando l'interruzione della linea per motivi tecnici. La convenuta, nelle note del suindicato procedimento, in data 25/03/2025, dava atto dell'intervenuta cessazione dell'utenza fissa n. xxxxxxxxx, per centrale di dismissione, non essendo stato stipulato un nuovo contratto, da parte dell'utente, per il cambio di tecnologia della linea, debitamente comunicata a quest'ultimo a mezzo PEC nonchè seguita da molteplici tentativi di contatto telefonici rivoltigli e non andati a buon fine. Il gestore precisava, altresì, che, in ottemperanza alla Delibera n. 103/21/CIR era fatta salva la possibilità di richiedere la portabilità (NP) della numerazione verso altro OLO, tramite Codice di migrazione (CDM), nei 60 giorni successivi alla cessazione del contratto, che veniva opportunamente indicato dalla scrivente, la quale confermava, peraltro, che la suddetta numerazione era ancora in latenza presso la propria rete: omissis ... In data 03/04/2025, in virtù di quanto emerso, il Corecom Lazio disponeva il rigetto dell'istanza della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo. In data 24/04/2025 perveniva alla convenuta la richiesta di portabilità in Number Portability della linea fissa n. xxxxxxxxx che veniva regolarmente espletata in data 02/05/2025, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto (All.2) e dalla normativa vigente (Delibera 103/21/CIR), come confermato dal print del sistema OLQ (All.3). In data 09/06/2025, perveniva una PEC da parte del Sig. Chiarucci il quale chiedeva l'indennizzo dal 07/03/2025 al 02/05/2025 asserendo di aver subito gravi danni a causa di tale interruzione e di aver dovuto sostenere spese aggiuntive per mantenere la comunicazione con i clienti. La segnalazione, prontamente gestita dall'ente deputato, veniva chiusa come infondata in quanto la comunicazione della dismissione della centrale era stata regolarmente preannunciata al cliente a mezzo PEC. In pari data veniva effettuato un contatto al cliente, sul recapito di rete mobile n. xxxxxxxxx, come comprovato dal prin di CRM allegato alla presente (All.4) e in data 12/06/2025 veniva inoltrato formale riscontro, a mezzo PEC, all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxx.xx, di cui si riporta di seguito la ricevuta di consegna: omissis ... Tutto ciò premesso si respingono in toto le richieste formulate dal ricorrente, ivi compresa quella relativa all' "Indennizzo per mancata risposta ai reclami" essendo il reclamo del 09/06/2025 regolarmente riscontrato dal gestore a mezzo PEC mentre. Alla luce di quanto premesso, il gestore ritiene di aver adempiuto anche per facta concludentia, pertanto, si respinge la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo avanzata dalla controparte. Invero, per i reclami avanzati dall'utente nel mese di marzo, si rappresenta che la controparte ha presentato l'istanza di Conciliazione in data 21/03/2025 ovvero prima dello scadere dei termini per la risposta al reclamo previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei servizi Wind Tre (All.5) Sul tema preme menzionare la Delibera n. 012/2025/CRL/UD del Corecom Lazio che statuisce quanto segue: "La richiesta di [...] "Si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto" - non può essere accolta, in quanto la Delibera AGCOM 212/18 statuisce: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi...". Ebbene, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che tra la data del reclamo (13 settembre

2024) e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/71xx75/2024 del 23.10.2024) sono intercorsi quaranta giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dal ricorrente non può essere accolta." Anche la richiesta avanzata dalla controparte di "Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 7.3.2025 al 20.4.2025 € 1056" risulta inaccoglibile in quanto, a far data dal 06/03/2025, la numerazione non era più presente sui sistemi di Wind Tre, come diffusamente documentato agli atti, per negligenza dell'utente!! Con riguardo alla richiesta di "Storno canoni addebitati durante l'interruzione" formulata dall'utente, si rappresenta che il gestore in ottica puramente conciliativa ha già provveduto a predisporre il rimborso dei canoni fatturati dal 7 al 18/03, nella fattura n. xxxxxxxxxxxxxxxx (All.6), per un importo complessivo pari ad euro 15,59 iva inclusa. Il suddetto importo è stato corrisposto all'utente tramite bonifico sull'iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx intestato all'istante, con data valuta 29/09/2025. N.B.: si comunica a questa Ill.mo Corecom che non è ancora disponibile il n. di CRO del bonifico, pertanto, sarà cura del gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale in occasione dell'udienza di Definizione. Ne segue che, avendo il gestore riconosciuto, il suindicato importo a rimborso di quanto lamentato, nessuna ulteriore somma risulta dovuta, pertanto, su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Tanto premesso, appare doveroso precisare che le pretese attoree non possano trovare accoglimento essendo destituite di qualsivoglia fondamento per le motivazioni sopra addotte, non trattandosi di fattispecie di malfunzionamento della linea imputabile al gestore, bensì di risoluzione del contratto regolarmente preavvisata all'utente, essendo la linea oggetto di doglianza attestata su una centrale in dismissione per il c.d. decommissioning della rete di accesso in rame. Si precisa che il decommissioning delle centrali in rame è il processo di spegnimento delle vecchie centrali telefoniche obsolete, come quelle basate su connessioni in rame, per sostituirle con nuove infrastrutture più efficienti, prevalentemente in fibra ottica. Si evidenzia, altresì, il comportamento diligente e proattivo del gestore tradottosi nell'aver debitamente comunicato all'istante il cambio di tecnologia della linea nonché nell'aver inserito, in data 06/03/2025, la numerazione nella tabella di latenza onde consentire allo stesso di effettuare la migrazione, allo stato, avvenuta in data 02/05/2025. Le richieste di parte istante connoterebbero la configurazione di una lite temeraria, ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Per mera completezza di informazioni si rappresenta, infine, che nell'anagrafica associata al medesimo codice cliente n. xxxxxxxxxx, risulta censita una linea mobile attivata il 20/03/2013, attualmente attiva e fatturante sul Centro di fatturazione n. xxxxxxxxxx-x, non oggetto del presente procedimento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Omissis ... CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, omissis ...” La società Wind Tre (Very Mobile) ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) contestando le repliche

presentate dal ricorrente. Si riporta il contenuto delle controdeduzioni: “Con la presente, Wind Tre, fermo e confermato il contenuto e quanto indicato nella propria Memoria Difensiva depositata in data 22.09 u.s., qui integralmente richiamata, alla luce delle controdeduzioni formulate da parte istante, in data odierna, rinnova la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, nonché dalla regolamentazione vigente. Pur tuttavia, intende brevemente replicare quanto segue. Con riguardo alla richiesta formulata dall’utente “Penale ai sensi dell’art. 1 comma 292, della L. 160/2019”, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in virtù della Delibera AgCom n. 319/20/CIR che statuisce quanto segue: “[...] La richiesta dell’istante di cui al punto vi. volta alla liquidazione dell’indennizzo di euro 100,00 così come previsto dall’articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 in merito agli errati addebiti in fattura non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l’illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, [...] 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 [...]. Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate”.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. La richiesta di cui al punto a) “Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 7.3.2025 al 20.4.2025 € 1056” non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate. In riferimento alla liquidazione degli indennizzi, si specifica che nei procedimenti di definizione occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, tra cui quello di buona fede contrattuale (cfr. 1175, 1337 e 1375 c.c.). Tale principio costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Si ritiene opportuno soffermarsi sull’interpretazione offerta dalla giurisprudenza di legittimità in merito al principio di buona fede nell’esecuzione del contratto, laddove afferma che esso “si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall’art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell’interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004)”. Secondo l’Autorità, il

principio di buona fede “mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli “inderogabili doveri di solidarietà sociale” tutelati dall’art. 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell’imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra, a prescindere dall’esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge”, sul punto, Cass. n. 18947/2005. In considerazione di quanto sopra esposto, appare opportuno richiamare 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” e la delibera Agcom 123/17/CIR, con le quali l’Autorità fa riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: “ 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”. Infine, si ritiene opportuno richiamare la massima della Cassazione, a sezioni unite, nella sentenza del 21 novembre 2011, n. 24406: “in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227 c.c. – applicabile per l’espresso 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 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qualvolta 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”. Alla luce di quanto sopra esposto, e dopo aver esaminato la documentazione depositata in atti, si ritiene che, nel caso de quo, l’operato della società convenuta sia stato conforme agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell’utenza debole e ai principi di buona fede e correttezza contrattuale. Infatti, la società, come confermato dall’istante, ha informato l’utente “della necessità di modificare la tecnologia sulla propria linea business” a seguito di sopravvenute esigenze tecniche, invitandolo a contattare il servizio il prima possibile. (cfr. formulario gu14 e doc. prot. 0232564). La società ha ribadito la propria posizione nel procedimento d’urgenza GU5, concluso dall’Autorità con un provvedimento di rigetto. Il cliente, quindi, avrebbe potuto, con ordinaria diligenza e secondo il principio di buona fede contrattuale, contattare il servizio e valutare le varie opzioni che la società era disposta ad offrire per il cambio tecnologia. Così facendo, avrebbe evitato l’interruzione voce, dati e servizi accessori di cui si è lamentato. Pertanto, il comportamento inerte dell’istante non può ricadere sull’operato della società, la quale ha operato secondo norme contrattuali. Alla luce di quanto emerso, e per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) - “Storno canoni addebitati durante l’interruzione” - non può essere accolta, in quanto dalla documentazione prodotta non emergono elementi probanti tali da rendere condivisibile quanto richiesto dall’istante. Infatti, l’istante ha depositato la fattura n.2024F00170099, emessa il 21.11.2024 riferita al periodo 01.09.2024-31.10.2024; tale periodo non coincide con quello per il quale l’istante chiede

lo storno dei canoni addebitati durante l'interruzione (dal 07.3.25 al 20.4.2025). Alla luce di quanto emerso, non risulta possibile, in questa sede, accogliere la domanda di cui al punto b). Si evidenzia, infine, che la società ha riconosciuto al ricorrente, "in ottica puramente conciliativa", un importo complessivo pari ad €.15,59 per i canoni fatturati dal 7 al 18/03, nella fattura n. 2025F000728901. La richiesta di cui al punto c) - "Si richiede indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per €.300,00" - non può essere accolta, in quanto la Delibera AGCOM 212/18 statuisce: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ...". Ebbene, dalla documentazione depositata in atti si rileva che tra la data del reclamo (07 marzo 2025) e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/74xx06/2024 del 21.03.2025) sono intercorsi quattordici giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dal ricorrente non può essere accolta. Inoltre, da un approfondimento istruttorio si rileva che la società ha fornito, non smettendo quanto già comunicato tramite Pec, i chiarimenti nell'ambito della procedura d'urgenza c.d. GU5, ovvero entro il termine previsto dalla norma sopra citata. A tal riguardo, si richiama quanto espresso dall'Autorità: "...RITENUTO che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto la linea in questione, come rappresentato da Wind Tre SpA nella propria memoria del 25/03/2025, non è tecnicamente ripristinabile su propria rete. Al fine di consentire all'Utente il mantenimento della numerazione in questione l'operatore Wind Tre SpA nella suddetta memoria ha anche fornito istruzioni in merito alle possibili soluzioni". Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto c) non viene accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. M. Cxxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to