

DELIBERA 013/2025/CRL/UD del 01/08/2025
R. Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/721379/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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;

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 R. Pxxx del 11/12/2024 acquisita con protocollo n. 0325081 del 11/12/2024; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 19 novembre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/71xx88/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 09 dicembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 11 dicembre 2024, richiesta di definizione GU14/72xx79/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “...n data 26/05/2023 ho acquistato online una SIM della WIND TRE S.p.a. associata al numero di utenza privata (non business) che segue: 392-xxxxxxx. Il predetto numero di utenza privata mi era stato fornito per la prima volta da Poste Italiane S.p.a. in data 02/11/2019 e, in sede di acquisto della SIM di cui trattasi, contestualmente alla sottoscrizione dell'offerta di WIND TRE S.p.a. denominata "GO 150 FLASH+ DIGITAL EASY PAY", ne è stata richiesta la portabilità. In sede di sottoscrizione della predetta offerta mi è stato assegnato il Codice Cliente che segue: PI02xxxxxxx. Ho utilizzato nel luogo mio domicilio la sopra indicata SIM fino a tutto il 10/10/2024 senza mai riscontrare problemi con l'operatore WIND TRE S.p.a.. Tramite l'apposita "APP" della WIND TRE S.p.a., a garanzia degli addebiti continuativi di € 8,99/mese previsti dall'offerta di cui sopra ho "associato" la mia carta di credito VISA - NEXI. Fino alla suddetta data tutte le fatture a me intestate per l'utilizzo della SIM in argomento sono state regolarmente pagate con lo strumento di pagamento sopra indicato. Dall'11/10/2024 non mi vengono forniti i servizi di connessione dati/Internet nel luogo del mio domicilio nonostante continui regolarmente a pagare il canone mensile di sottoscrizione dell'offerta mobile "GO 150 FLASH+ DIGITAL EASY PAY" con la mia carta di credito. La WIND TRE S.p.a., più volte interpellata telefonicamente tramite il suo Customer Care (che risponde al numero 159), ha confermato di avere problemi tecnici ai suoi ripetitori che impediscono la fornitura dello specifico servizio nella zona di xxx xxxxxxxx, xxx – 00xxx xxxx. Sono una persona disabile ed è ormai da più di due mesi che patisco il grave disservizio senza poter fare altro che contattare regolarmente il Customer Care di WINDTRE S.p.a...”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “l'indennizzo per malfunzionamento del servizio di connessione dati/Internet (definito servizio BASE dall'art. 1 - Definizioni - della Carta dei Servizi della WIND TRE S.p.a.) tale da comportare la completa interruzione del servizio per tutto il periodo compreso dall'11/10/2024 al 10/12/2024 (cfr. artt. 6 e 13 del Regolamento che costituisce l'allegato A alla Delibera 347/18/CONS);”; b) “l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per tutto il periodo compreso dall'11/10/2024 al 10/12/2024 (cfr. art. 12 del Regolamento che costituisce l'allegato A alla Delibera 347/18/CONS);”; c) “l'indennizzo per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti per 13 giorni: dal 11/10/2024 al 23/10/2024 (cfr. art. 9 del Regolamento che costituisce l'allegato A alla Delibera 347/18/CONS) in quanto l'attivazione dell'offerta denominata 'Mia Unlimited 200 Easy Pay' non sarebbe mai stata

richiesta se gli operatori del Customer Care della WIND TRE S.p.a. non avessero agito con dolo (art. 1439 del Codice Civile) per determinare l'utente a contrarre”; d) “l’indennizzo per la perdita della numerazione (cfr. art. 10 del Regolamento che costituisce l’allegato A alla Delibera 347/18/CONS) nel caso in cui fossi costretto, per l’irreparabilità del guasto, a lasciare la WIND TRE S.p.a. senza poter avere la garanzia della portabilità del numero”. Inoltre, il ricorrente ha dichiarato nella 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) quanto segue: “...In rito 1. Contro-deduzioni relative al punto 2. della memoria avversaria. Nel richiamare l’attenzione di Codesto Prestigioso Co.Re.Com. Lazio sul documento denominato “Cronostoria dei reclami fatti al Customer Care della WIND TRE S.p.a.” e assunto agli atti di questo procedimento in data 11/12/2024 -ore: 10.20 -con protocollo: 032xxxx, si contesta integralmente quanto eccepito nella propria memoria difensiva dalla CONVENUTA in merito alla “assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”. Il citato documento, infatti, redatto in n. 9 punti, elenca in modo dettagliato le SETTE segnalazioni/reclami fatti telefonicamente dall’ISTANTE al Customer Care della CONVENUTA nel periodo temporale che va dall’11/10/2024 al 18/11/2024 specificando, per ciascuna segnalazione/reclamo, la data di effettuazione della telefonata, l’ora della telefonata, il codice identificativo della segnalazione (ove disponibile in quanto comunicato all’ISTANTE dagli operatori del predetto Customer Care verbalmente o con SMS) ed una sintesi di quanto oggetto della telefonata. Evidentemente la CONVENUTA, nel valutare quanto prodotto dall’ISTANTE, si è limitata a prendere in considerazione esclusivamente quanto dallo stesso scritto nel formulario senza minimamente considerare il documento prot. 032xxxx. Si legge, infatti, nella memoria difensiva della CONVENUTA quanto segue: “Nello specifico, si osserva che quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dall’istante nel formulario, come a breve verrà dimostrato nella presenta Memoria Difensiva, non risulta suffragato da alcuna documentazione probatoria.” Va in primo luogo chiarito che, nel caso in esame, la fattispecie va inquadrata senza ombra di dubbio nel regime della responsabilità contrattuale e, dunque, segue il principio per cui il creditore (in questo caso l’ISTANTE che paga anticipatamente i canoni mensili relativi al servizio acquistato mediante carta di credito posta a garanzia) deve soltanto provare la fonte, negoziale o legale, del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dell’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento (Cassazione civile, sez. I, sentenza 10.10.2007 n° 21140). Copiosa ed unanime è la giurisprudenza in materia di inversione dell’onere della prova. L’inversione dell’onere della prova è applicabile anche nei casi di inadempimento di un contratto a prestazioni corrispettive. In altri termini, è onere del debitore (la CONVENUTA) provare che l’inadempimento non c’è stato e/o è dovuto ad una causa oggettiva a lui estranea. Poiché tutti i canoni mensili anticipati sono stati pagati dall’ISTANTE che mai è risultato essere inadempiente, è evidente che la domanda dello stesso di cui al punto 1. del formulario - indennizzo per malfunzionamento del servizio di connessione dati/Internet tale da comportare la completa interruzione del servizio per tutto il periodo compreso dall’11/10/2024 al 10/12/2024 - merita accoglimento avendo l’ISTANTE stesso dimostrato l’esistenza del titolo (ovvero l’esistenza del rapporto con l’operatore telefonico) nonché dedotto l’inadempimento con le SETTE segnalazioni/reclami telefonici e non avendo, per contro, la CONVENUTA dimostrato il corretto adempimento o l’impossibilità di adempiere per caso fortuito o forza maggiore. 2. Contro-deduzioni relative al punto 3. della memoria avversaria. Si legge nella memoria difensiva della CONVENUTA quanto

segue: “La richiesta di 1.000,00 euro avanzata dall’istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno che non rientra nell’ambito di applicazione dell’Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così la competenza del Corecom su tale punto.” Si fa presente che nel formulario, alla voce “Richieste”, l’ISTANTE ha fatto riferimento a n. 4 diverse tipologie di indennizzo specificando per ciascuna di esse gli articoli del Regolamento che costituisce l’allegato A alla Delibera 347/18/CONS che avrebbero potuto trovare applicazione nel caso di specie qualora ciò fosse stato condiviso e deciso da Codesta Autorità. L’intento quindi dell’ISTANTE non è quello di adire l’Autorità Giudiziaria (Magistratura) per ottenere il risarcimento del danno bensì quello di rivolgersi, tramite questo procedimento, ad una Autorità Amministrativa che è preposta, nell’ordinamento italiano, a definire in modo extra-giudiziale controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Sia consentito, risulta essere fuor d’ogni canone la tracotanza della CONVENUTA nel citare la fattispecie dell’inammissibilità dell’istanza a procedimento già avviato; così come assolutamente irrispettosa di Codesta Autorità appare la valutazione espressa dalla

CONVENUTA sulle competenze di Co.Re.Com. Lazio. Nel merito Nell’informare Codesto Prestigioso Co.Re.Com. Lazio del fatto che i disservizi segnalati dall’ISTANTE sono cessati in data 11/12/2024 proprio in concomitanza con l’avvio del procedimento di definizione, si contesta integralmente quanto riportato nella memoria difensiva della CONVENUTA ove si legge:” Nessun reclamo risulta mai pervenuto tramite e-mail, PEC o raccomandata né l’istante ne dà prova nel fascicolo documentale della presente controversia. “La mail del Customer Care della CONVENUTA del 25/11/2024 - ore

10.40 - avente ad oggetto: “Reclamo accolto: indennizzo per guasto tecnico” risulta essere la prova evidente di due circostanze: 1. la sussistenza di un guasto tecnico che, essendo stato accertato dalla CONVENUTA, dà luogo alla corresponsione di un indennizzo; 2. le SETTE segnalazioni telefoniche dell’ISTANTE sono da qualificarsi come veri e propri reclami così come tra l’altro confermato dalla “CARTA DEI SERVIZI – Art. 10 Addebiti e Reclami”. La domanda dell’ISTANTE di cui al punto 2. del formulario - indennizzo per mancata risposta ai reclami per tutto il periodo compreso dall’11/10/2024 al 10/12/2024 – merita accoglimento in quanto, nel perdurare del guasto tecnico, la convenuta ha risposto con mail ad una sola delle SETTE segnalazioni/reclami prodotti telefonicamente dall’ISTANTE nel periodo temporale che va dall’11/10/2024 al 18/11/2024. Stante la cessazione dei disservizi segnalati è ovvio che non può trovare accoglimento la domanda dell’ISTANTE di cui al punto 4. del formulario - indennizzo per la perdita della numerazione. Attualmente l’ISTANTE utilizza la SIM della CONVENUTA nel luogo del proprio domicilio sito in xxx xxxxxxxx xxx (all’interno dell’abitazione) senza essere costretto a spostarsi per “cercare” zone geografiche ove il servizio risulti essere disponibile A tal proposito si rappresenta che il “doc. 4 dettaglio traffico dal 01_10_2024 al 15_01_2025” allegato alla memoria difensiva avversaria mostra la presenza continua di traffico voce/dati, anche durante il periodo di sussistenza dei disservizi segnalati, in quanto l’ISTANTE si è sempre spostato dal proprio domicilio per posizionarsi in zone geografiche ove il terminale in uso consentisse la navigazione in Internet, sopportando non pochi disagi quale persona disabile. In merito alla domanda dell’ISTANTE di cui al punto 3. del formulario – indennizzo per l’attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti per 13 giorni – sebbene sia inconfutabile il fatto che l’ISTANTE abbia richiesto volontariamente, e nel pieno delle proprie facoltà mentali, l’attivazione dell’offerta “Mia Unlimited 200 Easy Pay” così come provato dalla CONVENUTA col “doc. 2 consenso vocale attivazione Mia Unlimited 200 Easy Pay” allegato alla memoria difensiva, risulta

essere pur vero che gli operatori del Customer Care interpellati dall'ISTANTE telefonicamente in data 11/10/2024 fornivano un'informazione falsa: ovvero comunicavano all'ISTANTE che l'offerta con sovrapprezzo, utilizzando la tecnologia denominata '5G Priority Pass', avrebbe permesso di connettersi alla rete Internet in quanto operante sulla rete infrastrutturale 5G e non 4G ove il guasto insisteva. Senza la sopra descritta informazione falsa l'ISTANTE non avrebbe, si ribadisce, mai contratto per l'offerta con sovrapprezzo ed ecco perché nel formulario si parla della fattispecie del dolo di cui all'Art. 1439 del Codice Civile. Tutto ciò premesso, Raffaele PETRELLESE, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, CONCLUDE perché Codesta Autorità voglia: In rito, rigettare le eccezioni di inammissibilità/improcedibilità sollevate dalla controparte; nel merito, accogliere le richieste di indennizzo di cui ai punti 1. - 2. - 3. del formulario....”

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: “...Con istanza protocollo n. GU14/72xx79/2024 depositata innanzi al Co.Re.Com Lazio, l'istante R. Pxxx in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. nei confronti di Wind Tre S.p.A., lamentando un disservizio tecnico per la SIM n. 392xxxxxxx, mancata risposta ai reclami, l'attivazione dell'offerta “Mia Unlimited 200 Easy Pay”, l'eventuale perdita della numerazione in caso di richiesta di portabilità verso altro operatore e richiedendo quanto riportato nel formulario Gu14 di cui si allega un estratto: omissis... 1. L'utenza a cui sono riferite le odierne contestazioni In data 26/05/2023 veniva attivata, sui sistemi WindTre, su richiesta dall'istante, la SIM mobile prepagata con numerazione 392xxxxxxx con piano tariffario caratterizzato dall'offerta commerciale denominata Easy Pay al costo mensile di € 8,99, come si evince dal seguente Print Screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta (doc. 1 contratto SIM n. 392xxxxxxx): omissis ... L'offerta Easy Pay ut supra riportata prevedeva l'addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica, inoltre, trattandosi di un'offerta commerciale legata ad una SIM prepagata, tali addebiti non prevedevano né prevedono l'emissione di fatture cartacee, ma unicamente di disposizioni contabili. La SIM mobile prepagata con numerazione 392xxxxxxx, oggetto del presente procedimento, risulta ad oggi correttamente attiva sui sistemi WindTre Very Mobile ed utilizzata dall'istante. Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE In rito 2. Sulla genericità e indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente all'oggetto della presente definizione. Nello specifico, si osserva che quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dall'istante nel formulario, come a breve verrà dimostrato nella presenta Memoria Difensiva, non risulta suffragato da alcuna documentazione probatoria. Anche la richiesta di indennizzi per l'eventuale perdita della numerazione mobile sarebbe inammissibile, poiché è una richiesta anticipatoria di un evento non ancora occorso, essendo il servizio mobile ad oggi regolarmente attivo! 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. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). Nel merito si richiama la seguente Delibera

di Rigetto n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio: “L'assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture) da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante — nel caso di specie il Corecom — di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit").” (vedi anche Delibere: Corecom Umbria - n. 16/23, Corecom Emilia-Romagna - n. 44/2023) 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, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. 3. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno La richiesta di 1.000,00 euro avanzata dall'istante, ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno che non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così la competenza del Corecom su tale punto. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sulla fattispecie, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altre Autorità. Si riporta in tal senso la Delibera AGCom n. 6/24/CIR che statuisce “La richiesta dell'istante di (risarcimento del danno, n.d.r.) esula dalle competenze di questa Autorità, chiamata a disporre, se del caso, rimborsi o indennizzi, come chiarito dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento.” Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito 4. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, 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 [...]” Appare doveroso, sin da subito, porre all'attenzione del giudicante, che le pretese attoree risultano estremamente pretestuose ed eccessive soprattutto nella descrizione dei fatti e dell'eventuale malfunzionamento lamentato in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre La contestazione dell'istante relativa all'attivazione dell'offerta commerciale “Mia Unlimited 200 Easy Pay”, che come afferma l'istante nel formulario GU14 “...non sarebbe mai stata richiesta se gli operatori del Customer Care della WINDTRE S.p.a. non avessero agito con dolo”, risulta del tutto priva di fondamento. Come verrà dimostrato a breve nella presente memoria Difensiva sia l'attivazione dell'offerta commerciale “Mia Unlimited 200 Easy Pay” che la successiva gestione del recesso e la riattivazione

dell'offerta commerciale precedente "Go 150 Flash_ Digital Easy Pay" sulla SIM n. 392xxxxxxx venivano gestiti prontamente dall'assistenza clienti WindTre su richiesta volontaria dell'istante e sempre a seguito del rilascio di consensi vocali in conformità alla normativa vigente. Difatti, l'assistenza clienti WindTre provvedeva sin da subito anche alla gestione amministrativa del recesso predisponendo in ordinario un accredito a favore dell'istante, il che delegittima di conseguenza la richiesta di ulteriori indennizzi, formulati da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. In data 11/10/2024, l'istante contattava l'assistenza clienti WindTre e rilasciava un consenso vocale per la variazione e l'attivazione dell'offerta commerciale "Mia Unlimited 200 Easy Pay", al costo di € 12,99 mensili sulla SIM n. 392xxxxxxx. (doc. 2 consenso vocale attivazione Mia Unlimited 200 Easy Pay) La variazione verso la suddetta offerta tariffaria veniva prontamente gestita e venivano inviati appositi SMS all'istante dell'avvenuta variazione, come si evince dai seguenti Print Screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: omissis ... Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si ribadisce, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Delibera Agcom n. 51/10/CIR, Delibera Corecom Puglia n. 178/24). Pertanto, è evidente che non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto, in quanto, come sancito dall'Autorità, l'operatore ha dato prova, tramite l'allegazione del consenso vocale rilasciato dall'istante, e avvenuto nel rispetto delle normative di settore (vedasi Delibera Agcom n. 69/11/CIR). In data 23/10/2024 l'istante contattava l'assistenza clienti WindTre e richiedeva il recesso dell'offerta commerciale "Mia Unlimited 200 Easy Pay" e la riattivazione dell'offerta commerciale precedente "Go 150 Flash_ Digital Easy Pay" sulla SIM n. 392xxxxxxx. La richiesta veniva prontamente gestita dall'assistenza clienti WindTre che a seguito del rilascio di un ulteriore consenso vocale di recesso dell'istante (doc. 3 consenso vocale recesso) veniva riattivata l'offerta commerciale da lui richiesta al costo di € 8,99 mensili. Si rappresenta che il gestore a mero titolo di "caring" applicava un'offerta speciale al cliente che rappresentava l'attivazione di uno sconto per tre mesi di € 1,00 sul nuovo canone mensile ut supra riportato. Anche in questo caso, venivano inviati appositi SMS di conferma della variazione commerciale effettuata su richiesta dell'utente, come si evince dai seguenti Print Screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: omissis ... L'assistenza clienti WindTre predisponeva, a fronte del recesso richiesto e in ottica puramente di fidelizzazione del cliente, un accredito a favore dell'istante di € 42,95 visibile nella disposizione contabile n. T240060862xxx emessa in data 15/11/2024. Tale importo compensava totalmente i costi relativi alla variazione e successivo recesso dell'offerta commerciale "Mia Unlimited 200 Easy Pay" sulla SIM n. 392xxxxxxx presenti nella disposizione contabile n. T240060862xxx generando un credito a favore dell'istante di € 36,93. WindTre, pertanto, predisponeva il rimborso della disposizione contabile n. T240060862xxx (€ - 36,93) a favore dell'istante, tramite bonifico bancario sulle coordinate indicate nel Conciliaweb della presente controversia, con data valuta 30/01/2025. La scrivente convenuta si propone di presentare prova dell'avvenuto bonifico e darne contezza al Corecom nel fascicolo documentale del Conciliaweb della presente controversia o in sede di udienza. A riprova della gestione amministrativa effettuata si allegano i seguenti Print Screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) ed Estratto Conto della convenuta, dove si evince altresì lo sconto di € 1,00 sul

canone mensile della SIM e il credito a favore dell'istante relativo alla disposizione contabile n. T240060862xxx: omissis ... Preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di ulteriori indennizzi, formulati da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore, nonchè dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere. Come più volte chiarito dall'Autorità, l'istanza di definizione afferente a una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Tra l'altro, è opportuno specificare che, nel caso di specie, il reclamo è stato gestito anche per "facta concludentia" (sul tema vedasi Delibera n. 36/2019 del Corecom Molise) . Le richieste di parte istante di indennizzo in relazione all'attivazione non richiesta dell'offerta commerciale "Mia Unlimited 200 Easy Pay" connoterebbe, quindi, 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 o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Del tutto priva di fondamento risulta anche la contestazione relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio mobile sulla SIM n. 392xxxxxxx. Come verrà dimostrato a breve nella presente Memoria Difensiva la scrivente, a seguito di puntuali verifiche, NON rilevava alcuna anomalia tecnica né sulla SIM n. 392xxxxxxx, né nella zona indicata dall'istante, il che veniva confermato anche nel provvedimento di urgenza GU5 presentato dall'istante conclusosi con un rigetto da parte del Corecom Lazio. Il corretto e regolare utilizzo del servizio voce e dati della SIM n. 392xxxxxxx viene confermato dalla convenuta anche dall'allegato relativo al dettaglio del traffico relativo al periodo contestato dall'istante prodotto in questa fase di difesa, estrapolato in conformità del Codice Privacy (doc. 4 dettaglio traffico dal 01_10_2024 al 15_01_2025). In data 15, 21 e 23/10/2024 l'istante contattava il servizio clienti WindTre per segnalare sulla SIM n. 392xxxxxxx una lentezza di navigazione riscontrata all'interno della propria abitazione sita nella zona di xxx xxxxxxxx, xxx - xxxxx xxxx. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre Very Mobile per le dovute verifiche tecniche; veniva inviato, inoltre, un SMS informativo all'istante di presa in carico della segnalazione effettuata: omissis ... A seguito delle verifiche e del monitoraggio effettuato dall'assistenza tecnica WindTre non si riscontravano guasti e anomalie tecniche nella zona indicata dall'istante, veniva di conseguenza chiuso il ticket tecnico e gli veniva inviato un apposito SMS di chiusura pratica tecnica al quale l'istante rispondeva allo stesso in modo interattivo, confermando il corretto funzionamento del servizio mobile. A riprova della gestione effettuata si allegano i seguenti Print Screen del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: omissis ... In data 18/11/2024 l'istante contattava l'assistenza clienti WindTre per segnalare nuovamente dei rallentamenti nella navigazione per la SIM n. 392xxxxxxx e sempre nella sua abitazione. La segnalazione veniva prontamente presa in carico dall'assistenza clienti WindTre e veniva aperto un ulteriore ticket tecnico per le opportune verifiche: omissis ... La convenuta forniva i riscontri relativi alla segnalazione ut supra riportata direttamente nelle more del procedimento di urgenza n. GU5/71xx85/2024 presentato dinanzi al Corecom Lazio in data 21/11/2024 per le medesime contestazioni. In data 29/11/2024, a seguito delle verifiche effettuate dall'assistenza tecnica WindTre, non emergeva nuovamente nessun problema tecnico in corso sulla rete nella zona indicata dall'istante e veniva fornito di conseguenza il seguente riscontro: omissis ... In data 03/12/2024, a seguito dell'esito delle verifiche effettuate da WindTre, il Corecom Lazio provvedeva alla chiusura del procedimento con l'emissione di un Provvedimento di Rigetto: omissis ... A conferma del funzionamento del servizio



nell'arco temporale oggetto di contenzioso si allega dettaglio del traffico voce e dati generato dal 01/10/2024 al 15/01/2025 dall'utenza oggetto di controversia n. 392xxxxxxx ed estratto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196) (doc. 4 dettaglio traffico dal 01_10_2024 al 15_01_2025). In data 19/11/2024 l'istante presentava presso il Corecom Lazio l'istanza di Conciliazione con numero di Protocollo UG/70xx80/2024 con le medesime doglianze, la quale si concludeva in data 09/12/2024 con un verbale di mancato accordo. La convenuta rappresenta che nelle more del suddetto procedimento UG, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, ha provveduto a riconoscere all'istante l'importo a suo favore di € 10,00 sul credito della SIM n. 392xxxxxxx, indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi WindTre, art. 26 Tab. 1., nei casi specie: omissis ... Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Appare doveroso, pertanto, porre all'attenzione del giudicante,

che le pretese attoree risultano del tutto infondate ed estremamente pretestuose anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi diversi. WIND Tre assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. (doc. 5 Allegato Obblighi di copertura) Al riguardo si richiama la delibera del Corecom Toscana

- Delibera N. 30/24 “[...] per quanto concerne la telefonia mobile occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Delibera Agcom n. 163/16/CIR). Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento della telefonia mobile.” Si precisa inoltre che , in base a quanto riferito dall'istante stesso, i problemi eventualmente

riscontrati erano imputabili alla copertura all'interno della sua abitazione (sede indoor), a tal proposito, sul tema, si riportano i seguenti articoli della Carta dei Servizi (doc. 6 Carta dei Servizi) e delle Condizioni Generali di Contratto (doc.

7 Condizioni Generali di Contratto): - ART. 15 – GARANZIE DI QUALITÀ: “[...] WINDTRE e WINDTRE BUSINESS informano, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con la capacità trasmissiva del Servizio radiomobile, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti. [...] La rete di Wind Tre S.p.A. è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. Sul sito Internet è riportata apposita informativa riguardo ai casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete. [...] - ART. 3.2 -

FORNITURA DEL SERVIZIO: “[...] WINDTRE si riserva il diritto di determinare e modificare l'allocazione dei propri impianti di telecomunicazione sul territorio nazionale, nel rispetto degli obblighi di copertura radio mobile previsti dalla relativa licenza. La velocità di connessione per servizi Internet potrebbe essere diversa da quella massima teorica, che dipende dalla tecnologia della rete radio che serve il Cliente e dal Terminale utilizzato, in funzione della capacità e del carico della rete utilizzata in quel momento. Ciò premesso, WINDTRE gestisce il traffico dati sulla propria rete mobile al fine di offrire ad ogni suo Cliente la possibilità di accedere ai Servizi [...]”. - ART. 3.4 - RESPONSABILITÀ DI WINDTRE: “WINDTRE si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni [...]”. Alla luce di quanto fin qui esposto e ricostruito nei fatti le richieste attoree risultano del tutto infondate, come già detto, anche per la stessa natura del servizio di telefonia mobile, e alla fondatezza delle contestazioni avanzate, in considerazione anche del fatto che il disservizio lamentato non è stato riscontrato dal gestore che ha prodotto anche il dettaglio traffico effettuato dal servizio mobile oggetto del presente contenzioso! Si richiama, altresì, la Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, in merito ad un lamentato malfunzionamento della linea che precisa “In relazione al malfunzionamento della linea, preliminarmente deve rilevarsi che la richiesta risulta generica e non circostanziata, attesa la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale afferente all'asserito disservizio. Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio

può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento.” Il Corecom, quindi, per tale fattispecie, non ha ritenuto di liquidare alcun indennizzo, escludendo appunto qualsivoglia inadempimento in capo a Wind Tre. Premesso quanto sopra, si richiama la Delibera 276/13/CONS con cui 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. In ultimo, del tutto infondata risulta essere, inoltre, la contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami. Nessun reclamo risulta mai pervenuto tramite e-mail, PEC o raccomandata né l’istante ne dà prova nel fascicolo documentale della presente controversia. WindTre, come ampiamente dimostrato nella presente Memoria Difensiva, ha sempre dato riscontro alle segnalazioni che l’istante effettuava sempre e solo telefonicamente all’assistenza clienti WindTre, contattando o inviando appositi SMS all’istante; sul tema, il Corecom Veneto con la Delibera n. 2/23 ha stabilito che: “Per quanto riguarda la richiesta [...] di liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo, va rigettata, in quanto, non risulta agli atti alcuna documentazione a sostegno del fatto che l’istante abbia inviato i reclami secondo le modalità previste dalla carta del cliente [...]. Le [...] segnalazioni telefoniche che l’utente dichiara di aver effettuato al call-center del gestore [...], risulta indiscutibile che le stesse siano prive di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e finanche perché gli stessi estremi (data numero) delle segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile. [...]. Infondata e inammissibile risulta, infine, la richiesta di indennizzo per l’eventuale perdita della numerazione mobile, perché trattasi di una richiesta anticipatoria di un evento non ancora occorso considerando che la linea mobile numero 392xxxxxxx è attualmente attiva e funzionante sulla rete della scrivente convenuta, come ampiamente dimostrato nella presente difesa! WindTre, altresì, non ravvisa nessun ostacolo tecnico o commerciale qualora l’istante decidesse di migrare verso altro gestore. In ragione della suesaposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di

cui è causa ed apparendo evidente la genericità, l'infondatezza e la pretestuosità delle pretese formulate dall'istante, l'impossibilità per l'ill.mo Corecom di accogliere le eventuali richieste di indennizzi, la scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalle proprie Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità in merito a quanto lamentato da parte dell'istante, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, ...". Inoltre, la convenuta ai sensi dell'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) ha replicato alle controdeduzioni del ricorrente. Si riportano di seguito le repliche depositate: "Wind Tre alla luce delle controdeduzioni formulate da parte istante in data 25/01/2025 intende brevemente replicare e precisare quanto segue: • La contestazione relativa al mancato riscontro ai reclami risulta del tutto priva di fondamento: come evidenziato già nella memoria depositata l'istante contattava l'assistenza clienti WindTre, la quale si adoperava ogni volta per le dovute verifiche in merito a quanto reclamato dall'istante non riscontrando nessuna problematica tecnica, le verifiche venivano effettuate on line con l'istante e riscontrate anche attraverso appositi SMS di conferma; • si conferma che l'attivazione dell'offerta commerciale "Mia Unlimited 200 Easy Pay" e la successiva gestione del recesso con la riattivazione dell'offerta commerciale precedente "Go 150 Flash_ Digital Easy Pay" sulla SIM n. 392xxxxxxx venivano gestiti prontamente dall'assistenza clienti WindTre su richiesta volontaria dell'istante e sempre a seguito del rilascio di consensi vocali in conformità alla normativa vigente, predisponendo in ordinario la relativa gestione amministrativa con l'emissione di un accredito a favore dell'istante (per i dettagli si rimanda alla memoria depositata) di conseguenza non può delinearsi come indicato dall'istante nessuna azione di dolo da parte della convenuta 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) non può essere accolta per la motivazione di seguito precisata. Dalla documentazione depositata in atti, il problema segnalato dal ricorrente si riferiva ad un malfunzionamento dei servizi relativi ad un'utenza mobile, (n.392-xxxxxxx), all'interno del proprio appartamento. Infatti, l'istante ha lamentato quanto segue: "dal 11/10/2024

non mi vengono forniti i servizi di connessione dati/Internet nel luogo del mio domicilio”. Da un approfondimento istruttorio, tale concetto è stato ribadito nel corso del procedimento Gu5. Infatti, il ricorrente ha dichiarato che “dal giorno 11/10/2024 non riesco a fruire dei servizi di connettività Internet in mobilità nel luogo del mio domicilio sito in via xxxxxxxx n.xxx -xxxxx xxxx. Fino alla predetta data nell’appartamento di mio padre non ho mai avuto problemi di sorta. (...) A tutt’oggi per avere la ‘connessione dati’ devo uscire dall’appartamento, lasciare il palazzo e mettermi alla ricerca di una zona limitrofa ove la stessa sia disponibile. (...) Nel mio domicilio anche il servizio voce che utilizza la tecnologia VOLTE (fonia dati) risulta essere disturbato e/o assente.”. Durante il GU5, precisamente in data 29.11.2024, la società ha chiarito che “il procedimento verte sul possibile malfunzionamento del servizio mobile per la componente dati, che da quanto descritto dall’istante, risulterebbe discontinuo a causa di una cattiva ricezione del segnale. A seguito delle analisi disposte, si rileva un regolare funzionamento della copertura radiomobile. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Carte Servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind Tre - la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l’utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Ne consegue che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi, tra i quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le avverse condizioni meteo. Per quanto sopra esposto, non sono tecnicamente possibili ulteriori azioni da parte di Wind Tre. Si rimanda all’udienza di conciliazione la discussione nel merito”. Il Corecom Lazio ha concluso il procedimento Gu5 motivando il rigetto in questo modo: “sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrono i presupposti per l’adozione del richiesto provvedimento, in quanto, come rappresentato dall’operatore Wind Tre S.p.A., il disservizio in questione non è tecnicamente risolvibile”. Alla luce di quanto emerso, si rileva che il problema segnalato dal ricorrente si riferiva ad un malfunzionamento dell’utenza mobile, per i servizi voce e dati, all’interno del proprio appartamento. Ebbene, in merito al caso che viene esaminato, si ritiene opportuno richiamare l’orientamento Agcom e Corecom secondo il quale “occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato una qualsivoglia tipo di inadempimento”. (Agcom 92/15/CIR, Corecom Emilia-Romagna n.2/2024).

L’efficienza del servizio che permette la “connessione in mobilità”, è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spaziotemporali che non consentono all’operatore di garantire l’accessibilità in uno specifico momento ed

in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità. In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la società convenuta ha prodotto la nota del Ministero dello sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazione dove si certifica che l’operatore “Wind Tre S.p.A. ha adempiuto agli obblighi di copertura sul territorio nazionale previsti dal bando di gara e associati alla licenza individuale per la prestazione del servizio mobile pubblico (...).”. Inoltre, la società ha depositato in atti il dettaglio del traffico dal 01 ottobre 2024 al 15 gennaio 2025 che attesta l’utilizzo dei servizi internet e voce durante il periodo lamentato dal ricorrente (11.10.24 al 10.12.24). Alla luce di quanto descritto, la questione in esame si riferisce ad una “cattiva ricezione” del segnale localizzato nel domicilio del ricorrente e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale di zona e/o territoriale. Pertanto, in questa sede, non si può riconoscere al ricorrente alcun indennizzo per malfunzionamento ex art.6 dell’allegato A alla Del.347/18/Cons, ma soltanto la possibilità di recedere in esenzione spese. La richiesta di cui al punto a) non viene accolta. La domanda di cui al punto b) - “l’indennizzo per mancata risposta ai reclami per tutto il periodo compreso dall’11/10/2024 al 10/12/2024” – non può essere accolta per le motivazioni di seguito precisate. 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 della segnalazione (11 ottobre 2024) e quella di deposito dell’istanza di conciliazione (UG/71xx88/2024 del 19.11.2024) sono intercorsi trentanove giorni; pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dal ricorrente non può essere accolta. Inoltre, l’orientamento costante di questa Autorità prevede che nel caso in cui l’utente contesti il mancato riscontro ai reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, oltre alla produzione della contestazione scritta. La telefonata del 11 ottobre 2024 non può essere considerata un vero e proprio reclamo formale, in quanto la parte istante non indica il codice di chiamata, il numero di operatore ed il numero di ticket della segnalazione. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell’operatore, non è accoglibile l’istanza per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami. Alla luce di quanto emerso e per le ragioni sopra esplicitate, la richiesta di cui al punto b) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto c) – indennizzo per attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti per 13 giorni: dal 11/10/2024 al 23/10/2024 (...) – non può essere accolta poiché il cliente ha dato il proprio assenso all’attivazione dell’offerta “Mia Unlimited 200 Easy Pay”, come confermato dalla registrazione acquisita (cfr. doc. prot. num. 0019551). La richiesta di cui al punto d) - “l’indennizzo per la perdita della numerazione (...) nel caso in cui fossi costretto, per l’irreparabilità del guasto, a lasciare la WIND TRE S.p.a. senza poter avere la garanzia della portabilità del numero” – non può essere accolta, in quanto l’ipotesi di un avvenimento futuro non rientra

nei casi previsti dal Regolamento indennizzi. Inoltre, nella memoria difensiva, la società ha dichiarato l'inesistenza di ostacoli nel caso l'istante "decidesse di migrare verso altro operatore". 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. R. Pxxx 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to