

DELIBERA 13/2026/CRL/UD del 16/04/2026

I. Rxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/775653/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/04/2026;

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 I. Rxxx del 10/09/2025 acquisita con protocollo n. 0220718 del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 13 luglio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/76xx96/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 28 luglio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 10 settembre 2025, istanza di definizione GU14/77xx53/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “Dal mese di febbraio sin dai primissimi giorni di attivazione della linea la stessa si trova costretta ad usufruire di una connessione internet e telefonica certamente non idonea e conforme a quanto previsto dalla Vostra carta servizi (connessione lenta, funzione ad intermittenza e linea della chiamata costantemente interrotta), alcune volte addirittura la stessa risulta irreperibile rendendo impossibile ogni forma di comunicazione telefonica. Si specifica che, tale circostanza, arreca un grave pregiudizio all'attività lavorativa della mia assistita la quale necessita di una linea telefonica stabile e funzionante in virtù della natura stessa dell'attività svolta.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) “Ai sensi dell'art 6 delibera 347/18, la somma di € 540,00 oltre all' b) “immediata del contratto priva di qualsiasi penale”; L'istante ha quantificato la richiesta in €.540,00. La 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) contestando la difesa della società Wind Tre (Very Mobile).

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 l'istanza depositata dall'utente, veniva attivata la procedura di definizione della controversia Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., nei confronti di Wind Tre, lamentando genericamente e in maniera non circostanziata “Dal mese di febbraio [...]” un malfunzionamento relativo a “connessione lenta, funzione ad intermittenza e linea della chiamata costantemente interrotta” sulla SIM n. xxxxxxxxxx e richiedendo, altrettanto genericamente, un ristoro di 540,00€ oltre alla cessazione “immediata del contratto priva di qualsiasi penale” (cfr. formulario Gu14). Con il presente atto si costituisce, innanzi al Corecom Lazio, Wind Tre S.p.A., la quale ESPONE - In rito Wind Tre eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità per la richiesta avanzata dall'istante di “Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 540,00€” poiché ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita (vedasi sul tema, ex plurimis, la Delibera Agcom n. 49/24/CIR, la Delibera Agcom n. 6/24/CIR e la Delibera n. 3/25 del Corecom Umbria). Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto

e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. Wind Tre eccepisce, altresì, l'improcedibilità/inammissibilità della richiesta di cessazione "immediata del contratto priva di qualsiasi penale", in quanto non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Corecom adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS art. 20 c. 4, dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile siffatta richiesta in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Corecom adito (ex multis Delibera n. 18/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, Delibera n. 10/25 del Corecom Umbria, Delibera n. 12/25 del Corecom Puglia). La convenuta eccepisce anche l'inammissibilità/improcedibilità per la genericità ed indeterminatezza della richiesta, che, 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 che possano confermare la fondatezza delle doglianze quivi avanzate, lamentando un generico "Dal mese di febbraio [...]", contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto, nonché le Delibere n. 23/2024/CRL/UD, n. 84/2024/CRL/UD e n. 105/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, la Delibera n. 1/2025 del Corecom Lombardia). È bene ricordare, a tal proposito, la massima "Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet", 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. Per tutto quanto sopra riportato, si domanda il rigetto dell'istanza. 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 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale 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. Come si avrà modo di verificare a breve, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, ma, per meglio comprendere tali contestazioni, è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Preliminarmente si evidenzia che, in contrasto con quanto affermato dalla parte istante, l'unica segnalazione relativa a presunti malfunzionamenti dell'utenza mobile n. xxxxxxxxxxxx è pervenuta soltanto in data 03/04/2025, tramite PEC inviata dall'avv. xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx. Tuttavia, tale comunicazione non risultava conforme ai requisiti previsti, in quanto l'indirizzo PEC del mittente (xxxxxxxxxx.xxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) non era riconducibile alla titolare dell'utenza, la sig.ra xxxxxx, e la segnalazione era priva della copia del documento d'identità dell'istante; inoltre, mancava la delega o procura necessaria per l'intervento del legale. Alla luce di tali carenze, la convenuta, in data 09/04/2025 e nel rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, provvedeva a riscontrare la segnalazione tramite PEC, comunicando l'impossibilità di darvi seguito e invitando il mittente a trasmettere una nuova comunicazione corredata dalla documentazione completa e conforme: omissis ... Pur tuttavia, né la signora xxxxxx né l'avv. xxxxxxxxxxxx, per conto dell'istante stessa, davano seguito alla suddetta richiesta di integrazione documentale avanzata dal gestore. Sul tema, si riporta la Delibera n. 3/2025 con la quale

il Corecom Umbria ha stabilito di rigettare le richieste di parte istante motivando così la decisione: “[...] la pec dell’11.4.2024, inviata da un soggetto terzo, era priva di delega o procura, l’operatore chiedeva una integrazione della stessa con i predetti documenti, oltre che con il documento di identità dell’istante, integrazione che non risulta essere stata effettuata. In relazione a tanto, l’articolo 7.1 delle Condizioni generali di contratto prevede che i reclami possono essere presentati dal “cliente”: “eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per telefono al servizio assistenza Windtre”, pertanto il gestore non avrebbe potuto riscontrare un reclamo, proveniente da un soggetto terzo, privo della procura/delega e del documento dell’interessato; per questo motivo la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.” (ex multis, Delibera n. 7/25 del Corecom Toscana). Eppure, la convenuta, ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l’attivazione della linea mobile, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, rammenta che tutti i Clienti Wind Tre possono ottenere informazioni ed assistenza, nonché possono segnalare qualsivoglia problematica, sempre attraverso varie modalità, come ampiamente dettagliato nell’Art.5 “Assistenza” della propria Carta dei Servizi (All. 2): “I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l’anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce ai numeri, 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 1928 per i clienti con attive offerte Business, web self care dall’Area clienti del sito www.windtre.it per i clienti con attive offerte Consumer e Professional e www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.it per i clienti con attive offerte Business, tramite le apposite App WINDTRE per i clienti con attive offerte Consumer o WINDTRE BUSINESS per i clienti con attive offerte Business per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care è gratuita per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall’estero, anche l’accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l’obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all’operatore di accesso. I Clienti Consumer e Professional che desiderino parlare con un operatore per accedere ad un servizio di assistenza avanzata possono contattare il 159. I Clienti Business potranno contattare il 1928 dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 22:00, la domenica e i festivi dalle ore 10:00 alle ore 18:00 e il 1928 dal lunedì alla domenica dalle ore h 08:00 alle 20:00 e, per assistenza tecnica, dalle 20:00 alle 08:00. Dall’Area Clienti è possibile inviare richieste di informazioni e supporto.” Anche nell’ART. 3.5 ASSISTENZA AL CLIENTE delle Condizioni Generali di Contratto (All. 3) il gestore riporta quanto segue: “Per il miglior utilizzo del Servizio e per la segnalazione di eventuali guasti, WINDTRE assicura al Cliente l’assistenza tecnica tramite la propria relativa rete sul territorio nazionale. WINDTRE fornisce inoltre al Cliente un Servizio telefonico di assistenza; tale Servizio è gratuito per tutti, Clienti e non Già da questi pochi elementi, si ravvisava, sin da subito, il comportamento poco diligente dell’istante, nel non inviare una richiesta completa e conforme di segnalazione tecnica attraverso qualsiasi canale,(tra l’altro è bene precisare che la segnalazione telefonica sarebbe stata sicuramente molto più immediata di quella effettuata tramite comunicazione scritta), e nel non reiterare eventuali altre segnalazioni tempestive per l’ipotetico malfunzionamento del servizio mobile denotando, questo comportamento, una totale inerzia e un disinteresse dell’istante nei confronti del servizio erogato!!! Alla luce di quanto esposto, risultano del tutto infondate le contestazioni sollevate dalla signora xxxxxx in merito a presunti malfunzionamenti della propria utenza mobile, mai formalmente e correttamente segnalati alla convenuta. Si

evidenza, inoltre, che le affermazioni dell'istante circa disservizi risalenti “dal mese di febbraio sin dai primissimi giorni di attivazione della linea” risultano inconferenti e prive di riscontro oggettivo, atteso che la linea mobile n. xxxxxxxxxxxx è stata attivata sulla rete Wind Tre mediante procedura di portabilità (MNP) soltanto in data 10/03/2025, a seguito della regolare sottoscrizione del contratto avvenuta il 07/03/2025, come dimostrato dal print screen estratto dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre: omissis ... Se davvero, come sostenuto dall'istante, la SIM avesse presentato problemi di ricezione sin dai primi giorni di attivazione, sarebbe stato logico attendersi un'immediata segnalazione della problematica attraverso i canali più rapidi e diretti, quali il servizio di assistenza clienti del gestore. Tuttavia, tale condotta non risulta essere stata adottata. Né risulta che l'istante abbia attivato alcun procedimento d'urgenza (GU5), come sarebbe stato lecito attendersi in presenza di un disservizio effettivo e persistente. Sul punto l'Autorità è chiara: qualora si verificano, in particolare, sospensioni del servizio, sia di natura amministrativa che tecnica, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza (GU5), volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, a garantire la continuità del servizio, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche. Il tema è ripreso anche dall'Autorità che con la Delibera n. 3/25/CIR rigettava le richieste dell'istante per la mancata adozione di un provvedimento temporaneo (ex multis Delibera n. 3/24 Corecom Piemonte, Delibera n. 80/23 del Corecom Emilia-Romagna, Determina n. GU14/579799/2023 Corecom Campania). 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. Infatti, la parte istante presentava una istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/764596/2025 dinanzi al Corecom Lazio per avanzare le odierne doglianze, unicamente in data 13/07/2025. Nelle more del procedimento, la convenuta si attivava con tempestività incaricando il proprio ente tecnico, che provvedeva a contattare la cliente. Quest'ultima riferiva di riscontrare cadute di linea lungo il tratto stradale compreso tra xxxxxxxxxxxx (xx) e xxxxxxxx (xx). A seguito delle verifiche tecniche effettuate nella zona indicata dalla signora Rxxx, non venivano, però, rilevate anomalie o guasti di rete; al contrario, la copertura risultava conforme agli standard e pienamente efficiente. Di seguito, si riportano le verifiche effettuate sulle coperture 4G e 5G garantite da WindTre, effettuate al link <https://www.windtre.it/copertura-fibra-mobile-5g>, a dimostrazione dell'ottima copertura del segnale nella zona tra xxxxxx (xx) e xxxxxxxx (xx), passando per xxxxxxxxxxxx (xx): omissis ... La scrivente, pur non rilevando alcuna anomalia tecnica nel tratto stradale indicato dalla parte attrice, proseguiva comunque con un attento monitoraggio della situazione. Tuttavia, non essendo emersi malfunzionamenti o disservizi nelle zone segnalate, in data 22/07/2025 procedeva alla chiusura della segnalazione. A conferma dell'avvenuta conclusione dell'iter tecnico, venivano trasmessi appositi SMS informativi all'utenza intestata all'istante, come dimostrato dai print estratti dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre: omissis ... Si evidenzia, infine, che nessuna ulteriore segnalazione o contestazione è mai pervenuta alla convenuta da parte della signora Rosati in merito ai presunti – e comunque non

comprovati – malfunzionamenti lamentati nell’ambito del presente procedimento. In propria difesa, la convenuta allega il dettaglio del traffico generato dall’utenza oggetto di controversia dal 04/04/2025 al 30/09/2025 ed estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196) (All. 3), a dimostrazione del regolare funzionamento del servizio mobile nell’arco temporale oggetto del presente contenzioso, fino ad oggi. È bene precisare che 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 (All. 4). Al riguardo si richiama la Delibera n. 56/25 del Corecom Toscana che stabilisce: “L’istante ha lamentato l’assenza di copertura della rete mobile nella zona di svolgimento della propria attività lavorativa (Barga - prov. LU) verificatasi a maggio 2022 e protrattasi nei mesi successivi [...].L’operatore ha evidenziato la genericità delle contestazioni e di non aver ricevuto alcuna segnalazione telefonica o reclamo scritto se non in occasione della presentazione del procedimento di conciliazione nel mese di febbraio 2025 e quindi a distanza di tre anni dagli asseriti disservizi. Inoltre, ha rappresentato che l’istante non ha neanche presentato richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza (GU5) volto a sollecitare la risoluzione della problematica [...]. Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell’Autorità secondo il quale incombe sull’istante l’onere di segnalare all’operatore il disservizio e, successivamente, grava sull’operatore l’onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Infatti, ai sensi dell’articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell’istante incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Nel caso di specie, con riferimento alla contestazione inerente al disservizio totale verificatosi nella zona di utilizzo della sim, occorre rilevare che l’istanza, oltre a risultare

eccessivamente scarna e non circostanziata, è priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante [...]. Inoltre, l'istante non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza del lamentato malfunzionamento [...]. Ciò posto, in mancanza di evidenza in merito a segnalazioni effettuate dall'istante, l'operatore non può ritenersi responsabile ex art. 1218 C.C. per il lamentato disservizio in quanto non è stato messo nella condizione di intervenire per risolvere la problematica ovvero di provare che il malfunzionamento era dovuto a causa a lui non imputabile. Non può pertanto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore in relazione agli asseriti disservizi. Si richiama, infine al riguardo, la disposizione di cui all'art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo la quale con riferimento alla fattispecie del malfunzionamento, "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Per completezza, si ricorda inoltre che, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), 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 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."(ex multis, Delibere Agcom nn. 163/16/CIR, 65/16/CIR, 166/18/CIR e 20/19/CIR, Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, Delibera n. 013/2025/CRL/UD del Corecom Lazio, Determina n. 1/25 del Corecom Valle D'Aosta).

A tal riguardo, Wind Tre riporta quanto stabilito nell'art. 15 – GARANZIE DI QUALITÀ della propria Carta dei Servizi: "[...] 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 [...]. Anche nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, la scrivente ha sancito quanto segue: 3.2 - "[...] 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 [...]”. 3.4 “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 e in diritto, le richieste attoree risultano del tutto infondate, come già detto, sia per la stessa natura del servizio di telefonia mobile, ma soprattutto in considerazione anche del fatto che il disservizio lamentato non è stato riscontrato dal gestore, come dimostrato anche dalla presenza del traffico telefonico generato dall’utenza n. xxxxxxxxxx e qui allegato! In merito alla richiesta della parte istante di recedere dal contratto senza oneri, si rileva l’infondatezza e l’inammissibilità della stessa, sia per le ragioni di rito già esposte, sia in quanto gli eventuali malfunzionamenti lamentati sull’utenza mobile non costituiscono presupposto idoneo a giustificare l’esonero dai costi contrattualmente previsti, anche per la natura stessa del servizio, come già ampiamente esplicitato a riguardo. Ad ogni buon conto, si richiama l’art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto, che disciplina in modo chiaro i tempi e le modalità del recesso: “Il Cliente potrà recedere dal Contratto, ove possibile anche limitatamente ad un solo Servizio, in ogni momento. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di WIND TRE. WINDTRE potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da WINDTRE al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall’offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili [...]”. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito www.windtre.it oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali: • lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: xxxx xxx x.x.x. - Servizio Disdette - xx xxxxxx xxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxx - xxxxx xxxxxx (xx); • xxx all’indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.xxxxxx.xx; • punto vendita WINDTRE; • chiamata al xxx - mediante Area clienti e app WINDTRE, nella sezione dell’assistenza guidata “WILL”.” In ragione della suesposta 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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4, e ss.mm.ii. ". La Wind Tre (Very mobile) ha eccepito la tardività nel deposito della memoria presentata dall'attrice in data 04/03/2026, dichiarando quanto segue: "...poiché sono state presentate ben oltre il termine indicato dei 20 giorni consentiti dall'art. 16.2 Allegato B Delibera 358/22/CONS e ss.mm.ii., pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva quanto segue: a) l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile; b) dalla documentazione depositata e dalle comunicazioni inserite nel fascicolo documentale è emerso che l'istante ha depositato la propria memoria in data 04 marzo 2026, che risulta tuttavia irricevibile poiché prodotta oltre il termine previsto

dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, il quale stabilisce che "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Pertanto, la richiesta avanzata dalla società convenuta viene accolta. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Si richiama l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali sono i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora la stessa non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis del Agcom 70/12/Cir, 91/15/Cir e n.68/16/Cir). Ebbene, dai formulari ug e gu14, si rileva che la descrizione dei fatti - (cfr. formulari Ug e Gu14) - è priva di elementi precisi, dettagliati, e circostanziati e non supportata da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 c.c. "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"). In merito al malfunzionamento della linea "telefonia mobile", lamentato dalla ricorrente, occorre fare riferimento alla natura stessa di questo servizio che 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 dovuto a molteplici motivi non imputabili al gestore (es. luogo di esecuzione del contratto ecc.). Infatti, non esiste, in capo al gestore, alcun obbligo di garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi di "telefonia mobile" così come avviene, invece, per i contratti di telefonia fissa. Sul punto in esame, 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 spazio-temporali 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. Infine, dai documenti depositati in atti, si rileva che la società convenuta ha ottemperato al proprio onere probatorio, in quanto 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 (...)” (cfr. doc. all.4 numero di protocollo: 0268583) e il dettaglio del traffico dal 03.04.2025 al 30.09.2025 che attesta l’utilizzo dei servizi internet e voce da parte della ricorrente (cfr. doc. all.3 protocollo n.0268582). 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 riconosciuta. La richiesta di cui al punto b) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. La stessa non può essere accolta, poiché esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. A tal proposito, si richiama l’art.20, comma 4, dell’allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Le spese di procedura sono 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 dalla Sig.ra Ilaria Rosati 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.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza