

DELIBERA 14/2026/CRL/UD del 25/05/2026
F. Axxx/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/789041/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 25/05/2026;

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 F. Axxx del 04/11/2025 acquisita con protocollo n. 0281397 del 04/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 22 agosto 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 10 settembre 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 04 novembre 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "Nel mese 01/2024, dopo aver verificato sul sito web ufficiale di Wind Tre la copertura del servizio FWA per la mia abitazione via xxxxxxxx x xxxxx xxxxx xx, ho riscontrato indicazioni che promettevano una velocità fino a 100 Mbps e, soprattutto, un ping fisso di 8 ms (non da-a, ma esattamente 8 ms). Tale valore di latenza era per me essenziale, in quanto utilizzatore di servizi di gaming online che richiedono connessioni stabili e a bassa latenza per un'esperienza adeguata. Sulla base di tali informazioni, mi sono recato presso il punto vendita Wind Tre situato nel Centro Commerciale xxxxxxxxxx, in Via xxxxxxxx xxxxxxxx, xxxx, dove ho sottoscritto il contratto di abbonamento. Durante la stipula, non mi è stata fornita alcuna informazione circa l'assenza del diritto di recesso di 14 giorni in caso di attivazione in negozio. Successivamente un tecnico ha proceduto all'installazione dell'impianto. Al momento del test di connessione ho constatato un valore di ping notevolmente superiore agli 8 ms pubblicizzati sul sito. Ho immediatamente segnalato la discrepanza al tecnico, il quale mi ha detto di contattare il servizio clienti al numero 159 per la disdetta. Contattato il 159, mi è stato comunicato che, avendo sottoscritto il contratto in negozio, non potevo avvalermi del diritto di recesso e che, per recedere, avrei dovuto pagare integralmente il costo dell'antenna. A fronte di ciò, ho deciso di mantenere il servizio, pur riscontrando una qualità scadente e instabile. Nei mesi successivi, ho effettuato numerose chiamate al servizio clienti per lamentare problemi di latenza elevata e interruzioni del servizio, senza ottenere soluzioni definitive. A inizio 9/2024, il segnale FWA cessò del tutto (probabile guasto modem) Nei 2 mesi successivi, prenotai due interventi tecnici: nessuno si presentò, ma Wind inviò SMS di "disservizio risolto" (falso). A 11/2024, sospesi il pagamento automatico. 01/25 disdetta ufficiale ritardata da gravi problemi di salute.". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) "richiedo che Wind Tre annulli integralmente ogni pretesa economica, inclusi i costi residui dell'antenna e qualsiasi altra penale o morosità"; b) "Riconosca il diritto al rimborso di eventuali somme già versate per un servizio non erogato o erogato in modo difettoso"; c) "si imponga a Wind Tre un risarcimento per i danni subiti, inclusi i disagi derivanti dal disservizio e dalle pratiche commerciali scorrette."; L'istante ha quantificato le richieste in €.1.000,00 Il ricorrente non 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).

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre (Very Mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...In rito In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata in sede di conciliazione avente protocollo n. UG/771840/2025, devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. A tal riguardo preme richiamare la Delibera n. 18/2025/CRL/UD del Corecom Lazio che sancisce: "Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste [...] non risultano formalizzate nel formulario UG, ma solo nel formulario GU14, pertanto non possono essere accolte." (ex multis Delibera 104/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, Delibera 37/2024 del Corecom Puglia) Si richiede, pertanto, a codesto ill.mo Corecom l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario della presente istanza di Definizione GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, con specifico riferimento al riconoscimento del "[...] rimborso di eventuali somme già versate per un servizio non erogato o erogato in modo difettoso; si imponga a Wind Tre un risarcimento per i danni subiti [...]" (All. 1). La scrivente difesa eccepisce, inoltre, la genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, poiché nell'istanza di definizione non vengono allegate sufficienti e valide evidenze documentali a fondamento delle proprie richieste dalla parte attrice, in spregio a quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. L'istante, infatti, non produce una documentazione valida a supporto di quanto contestato e, vieppiù, non fornisce l'UNICA prova valida per l'Autorità rispetto alla misurazione della qualità della connessione ad internet del software certificato Ne.Mes.Sys, la quale è rappresentata da un file "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella

documentazione allegata all'offerta sottoscritta sempre disponibile sul sito ufficiale di WindTre, in rispetto al Regolamento di procedura. Corre l'obbligo di rappresentare che esclusivamente la misurazione certificata Ne.Mes.Sys ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente potrà recedere senza costi, come da specifica informativa dell'Autorità. A tal proposito si richiama la Delibera n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio secondo cui: "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"). Parimenti, quanto alla richiesta di "indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio dal 13.11.2024 fino al 31.05.2025 per un ammontare di € 3,00 al giorno per ogni giorno di malfunzionamento ex art. 6 Comma 2 del regolamento di indennizzi aumentato di € 1,00 -un terzo- ex Art. 13 Comma 2 del regolamento di indennizzi per banda ultra larga. Per un totale di 199 giorni pari ad € 796; - rimborso totale dei canoni dal mese di novembre fino alla risoluzione del problema per un totale di € 167,93;" giova richiamare la Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia secondo la quale "Fermo restando il principio del favor utentis, (per cui l'istante può limitarsi a dedurre il disservizio, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità), sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. A tal proposito, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Inoltre la stessa Autorità ha espresso altresì il principio in base al quale: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 1 18/12/CIR, Del. 150/18/CIR, Del. 73/19/CIR)." Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta.". Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte

dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Infine, la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. 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 Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 28/03/2023 il signor Altomare sottoscriveva digitalmente, presso un negozio autorizzato di Wind Tre, la proposta di contratto n. xxxxxxxxxxxxxx per l'attivazione della nuova utenza telefonica n. 0xxxxxxxxxx, in accesso FWA n. xxxxxxxxxxxx, con l'offerta tariffaria denominata Super Internet Casa, al costo mensile di euro 22,99, comprensiva del costo del modem e dell'antenna acquistati con la formula della vendita a rate. L'attivazione dell'utenza veniva correttamente espletata in data 31/03/2023, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto e come evidenziato nell'allegato print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 2, All. 3, All. 4 e All. 5). Si evidenzia, inoltre che nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato "innumerevoli" segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data e il codice identificativo del reclamo. A tal riguardo si riporta la Delibera n. 498/23 del Corecom Lazio che stabilisce: "[...] nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato [...]. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, avendo l'utente fatto generico riferimento ad un malfunzionamento della linea. E non solo [...] parte istante non si premura di riportare i numeri di ticket (segnalazione guasto) aperti all'esito dei reclami telefonici. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento. [...] l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente... Allo stato degli

atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto.” (ex multis, Delibera n. 9/23 del Corecom Basilicata). La convenuta, rappresenta che l'istante, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni Generali di Contratto” e tutti gli Allegati. Wind Tre specifica, che è orientamento dell'Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori, come dimostrato dalle seguenti decisioni, alle quali si rimanda: Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera n. 19/24 del Corecom Molise, nonché Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023. A tal riguardo specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria verranno riportate ulteriori schermate certificate del proprio sistema CRM, per la gestione del caso. In data 01/10/2024 il signor Altomare contattava il Servizio Clienti per segnalare un possibile problema di connessione sulla linea n. xxxxxxxxxx. Il reparto competente di Wind Tre apriva contestualmente la pratica tecnica n. ratt id x-xxxxxxxxxx, che veniva chiusa io giorno successivo, in data 02/10/2024, con la risoluzione di quanto lamentato, come evidenziato nel seguente print di CRM: omissis ...Dopodiché null'altro e l'utenza fissa n. xxxxxxxx cessava in data 18/03/2025, su richiesta esplicita esercitata dall'istante; tutta la gestione della cessazione del contratto avveniva nelle tempistiche previste dall'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto (All. 6) In seguito alla cessazione del contratto relativo alla predetta utenza oggetto di doglianza, la scrivente convenuta continuava ad emettere fatture nei confronti dell'istante, addebitando unicamente le residue rate del modem e dell'antenna relative alla tecnologia FWA, come richiesto dallo stesso signor Altomare nella proposta contrattuale sottoscritta, nella quale, in caso di recesso anticipato indicava il mantenimento della rateizzazione degli apparati (All. 2): omissis ... A titolo esemplificativo si riporta la fattura n. F2525430852 emessa in data 12/09/2025, nella quale viene addebitata una rata del modem e dell'antenna (All. 7). Preme a tal riguardo fare riferimento all'art. 6 Prodotti forniti da WindTre delle Condizioni Generali di Contratto, a cui si rimanda, nel quale viene disciplinata la materia relativa ai beni acquistati con la formula della vendita a rate e all'art. 15 c. 2 Durata – Proroga Tacita - Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto, nel quale viene specificato che in caso di recesso anticipato da parte del cliente, Wind Tre addebiterà in un'unica soluzione tutte le restanti rate dovute (All. 6) A tal proposito, si riporta la Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l'Autorità riporta: “In merito alla contestazione relativa alle rate del modem [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto.” e la Determina Fascicolo n. GU14/685566/2024 del Corecom Lombardia che sancisce: “[...] si richiama, in linea generale, la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che così prevede: “gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti

congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue". Preme inoltre precisare che il caso in esame esula dall'esercizio del diritto di recesso che può essere esercitato unicamente per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, come statuito dall'art. 53 del Codice del Consumo e dal Decreto Legislativo n. 206 del 2005. Anche sul sito istituzionale di Wind Tre all'indirizzo xxxxxxxxxx viene riportato quanto segue: omissis ... Tanto premesso, si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio base più vicina. Il servizio viene fornito tramite un'antenna, collocata all'esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa. Per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritto, in accesso FWA, la convenuta riporta quanto esplicitato nell'art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: "3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced...) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non "nomadica" e non "mobile". "3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità "FWA OUTDOOR" esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparati: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDTRE, collegata tramite un cavo ethernet ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem) [...]" "3.3.4 La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata all'invio di SMS, al Roaming né alle chiamate voce, e sarà utilizzabile esclusivamente associata all'IMEI dell'Apparato in cui verrà installata da WINDTRE. Il Cliente dichiara, conseguentemente, di essere edotto e di accettare espressamente le predette condizioni di utilizzo della SIM DATI.". "3.3.6 L'accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced,...) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE, LTE Advanced,...) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDTRE possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDTRE non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. [...]" (All. 6) Preme evidenziare, inoltre, anche quanto riportato nell'art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale". (All. 6) Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni

d'offerta applicate. Si vuole richiamare in tal senso la Determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: “[...]si ritiene che al dovere di informare d’una parte corrisponda l’onere d’informarsi dell’altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiutamente visione”. Si ribadisce, inoltre, che, in materia di disservizi, quanto sancito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, in materia di risoluzione dei guasti: - Condizioni Generali di Contratto art. 7.3 – “[...] Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo [...]” - Carta dei Servizi art. 9 – “[...] WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione [...]” (All. 6 e All. 8) Orbene, preme evidenziare come la convenuta si sia attivata tempestivamente a verificare la segnalazione di guasto pervenuta per porre in essere tutte le azioni utili ad un eventuale intervento, se necessario. A valle di quanto lamentato dall’istante in relazione all’irregolare funzionamento del servizio, vi è da chiedersi come mai il signor Altomare non abbia mai presentato un procedimento d’urgenza GU5, nonostante le asserite discontinuità nell’erogazione del servizio tali da richiederne la cessazione? Sul punto l’Autorità è chiara: per la tipologia di doglianze oggetto della presente istanza, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza (GU5), volto ad ottenere l’adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l’altro, a garantire la continuità del servizio, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche. Il tema è ripreso anche dal Corecom Emilia-Romagna nella Delibera n. 80/2023 che, oltre a ribadire quanto suddetto, chiarisce ulteriormente: “Rispetto alla fattispecie in esame, l’istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall’istruttoria condotta, oltre alla palese tardività del deposito del Formulário UG, non è emerso alcun Formulário GU5 a tal riguardo presentato, a dimostrazione, tra l’altro, di un non completo interesse manifestato dall’istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo.” Parimenti, anche il Corecom Piemonte nella Delibera n. 03/24 ha rigettato le richieste avanzate dall’istante in virtù dell’assenza di un’istanza ex art.5: “L’utente lamenta un’asserita sospensione [...] tuttavia tale indicazione risulta essere eccessivamente generica avendo lo stesso omesso di indicare i relativi dies a quo a ad quem, indispensabili di circoscrivere con certezza l’esatto lasso temporale oggetto del lamentato disservizio. [...] invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’”an”, il “quomodo” e il “quantum” del verificarsi dell’evento non consente [...] una valutazione adeguata [...]. Per altro si evidenzia l’inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura d’urgenza volta ad ottenere l’eventuale ripristino della linea”. Preme sottolineare inoltre che l’istante non ha mai inviato alla scrivente il certificato

Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCom gratuitamente e avente valore probatorio. Si ricorda che, al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali". Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'esibizione da parte dell'istante dei certificati Ne.me.sys. attestanti il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.: ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Vedasi a tal proposito la Delibera n. 11/2025 del Corecom Veneto, nella quale si ribadisce quanto segue: "[...]come del resto già pacificamente stabilito da diverse pronunce (vd. Agcom, delibera n. 15/18/CIR, Corecom Calabria, delibera 255/18, Corecom Piemonte, determina 8/18), il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. [...] È altresì opportuno ribadire che in presenza di un certificato Ne.me.sys. che accerti che i valori non possono essere allineati ai parametri indicati nell'offerta, è riconosciuta in capo all'utente solo la possibilità di recedere o migrare senza costi. Tanto premesso la richiesta di liquidazione dell'indennizzo e la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio non possono trovare accoglimento. [...]" (ex multis, Delibera n. 4/23/CIR Agcom; Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna; Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). A conferma di quanto sopra riportato, si fa riferimento anche alla Determina Direttoriale n. 24/19/DTC/CW in cui l'Agcom conferma l'orientamento consolidato in tema di

lentezza Adsl/Fibra : “...L’adempimento da parte degli operatori dell’obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all’articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l’adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all’utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo...”. L’Autorità medesima sul proprio sito istituzionale all’indirizzo [La qualità dei servizi telefonici e di connettività su rete fissa e mobile | Agcom](#) prevede che il recesso possa essere chiesto “solo dopo aver certificato la velocità della propria linea fissa, mediante il software Ne.Me.Sys, e aver effettuato due misurazioni a distanza di almeno 30 giorni l’una dall’altra[...]” omissis ... A tal proposito, appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): “se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si richiama anche la sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall’AGCOM nei suoi scritti difensivi, l’onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l’onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556) Alla luce delle succitate argomentazioni, si ritiene che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell’operato di Wind Tre e non si ravvisa, nella fattispecie in esame l’esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili e/o rimborsi nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Per i motivi sopra esposti, null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per il Corecom di accogliere eventuali ulteriori altre richieste dell’istante. 2. La posizione contabile L’istante presenta una posizione amministrativa di sua competenza di euro 234,54, di cui si richiede il pagamento, imputabile sia ai canoni relativi all’offerta sottoscritta, sia ai costi relativi al modem ed all’antenna acquistati a rate: omissis... N.B. Non si allegano alla presente Memoria Difensiva ulteriori fatture emesse, data la sua numerosità; tuttavia, l’operatore si rende disponibile a fornirle nel caso l’ill.mo Corecom lo ritenga necessario. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell’istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l’interruzione degli stessi.

WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento. 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 ...".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva quanto segue: 1) Le richieste di cui ai punti b), e c) non possono essere accolte. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (recante - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" -) : " A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso. ". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone in particolare che nell'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia, le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba coincidere con quanto già sottoposto al tentativo di conciliazione; diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si aggirerebbe il principio di obbligatorietà della fase conciliativa. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste sopra citate non risultano formalizzate nel Formulário GU14, ma non nel formulario UG; esse, pertanto, non possono essere accolte. 2) la richiesta di cui al punto a) soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, dunque, proponibile. Tuttavia, non può essere accolta in quanto volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. L'Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute, nonché alla liquidazione di indennizzi (cfr. articolo 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n.194/23/Cons.). Inoltre, si specifica che l'istante non ha depositato alcuna fattura: tale omissione non ha consentito all'Autorità di fondare il proprio convincimento né di esercitare la propria funzione decisoria. Infine, dall'esame del fascicolo si rileva l'assenza di reclami formali. Pertanto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi), non può essere riconosciuto alcun tipo di indennizzo. 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. Axxx F. 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

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to