

DELIBERA 017/2025/CRL/UD del 01/08/2025
C. Oxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/722671/2024)

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 C. Oxxx del 17/12/2024 acquisita con protocollo n. 0331533 del 17/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 22 novembre 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/71xx91/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 09 dicembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 17 dicembre 2024, istanza di definizione GU14/72xx71/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “Si lamenta malfunzionamento con interruzioni continue di internet subite sulla rete fissa n. 0683xxxxxx dal 27.04.2023 fino al 29.10.2023. Tale disservizio mi ha recato seri danni in quanto sono rimasta impossibilitata ad utilizzare correttamente il servizio nei mesi indicati. Numerosi sono rati i reclami effettuati al servizio clienti e via Pec il guasto si è risolto solamente in data 29.10.2023. Il gestore ad oggi non ha mai fornito riscontro scritto ai numerosi reclami inviati via Pec”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “si richiede indennizzo per guasto/disservizi di internet subite sulla rete fissa n. 0683xxxxxx dal 27.04.2023 fino al 29.10.2023”; b) “si richiede il rimborso dei canoni pagati nei mesi di disservizio”; c) “si richiede indennizzo per ritardata riparazione guasto”; d) “si richiede indennizzo per disagi e danni familiari e lavorativi”; e) “si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto”; f) “si richiede indennizzi da regolamento agcom e carta servizi windtre”; g) “si richiede rimborso spese procedura”. L'istante ha quantificato le richieste in €2.750,00. 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: “...Le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni. È interesse di Wind Tre S.p.A., evidenziare, in propria difesa, che le odierne contestazioni si riferiscono alla numerazione 0683xxxxxx, mai configurata ed attestata sulla propria rete, né a nome della signora Orlando, né sotto altra anagrafica. Pertanto, qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di Wind Tre riferita alla numerazione 0683xxxxxx è da considerarsi priva di ogni fondamento. Si specifica che la numerazione corretta intestata alla parte istante, sulla quale si baserà la presente Memoria Difensiva, è

la n. 0683xxxxxxx come da PEC allegata agli atti. Tale linea n. 0683xxxxxxx e l'accesso n. i032xxxxx risultano regolarmente attivi e regolarmente utilizzati dalla parte istante sulla rete di Wind Tre, come dimostrato dal print estratto dal sistema CRM della convenuta: omissis ... Si rappresenta che la signora Orlando è intestataria anche di altre utenze mobili, e relativi apparati, non oggetto di doglianza. ESPONE - In rito In limine litis, la convenuta solleva l'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per carenza di legittimazione passiva ai sensi dell'Art .14 comma 3 e 4 dell'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS e ss.mm.ii., in quanto l'istanza risulta carente di legittimazione passiva perché la numerazione 0683xxxxxxx, oggetto della presente istanza, non rientra nel rapporto contrattuale con Wind Tre. Wind Tre eccepisce anche l'inammissibilità/improcedibilità per la richiesta di "si richiede indennizzo per disagi e danni familiari e lavorativi" avanzata dalla parte istante, nonché per la quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti in 2.750.00 €, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita. 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. Anche per la richiesta di rimborso delle spese di procedura, Wind Tre eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda avversaria in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita. Peraltro, si ricorda che la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Ad abundantiam, la convenuta eccepisce anche l'inammissibilità/improcedibilità per la genericità 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 circa gli eventuali malfunzionamenti protrattisi fino al 29/10/2023. Del resto, l'istante allega unicamente una segnalazione del 17/05/2023 e null'altro che possa dimostrare che il malfunzionamento sia proseguito oltre!! 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). È bene ricordare, a tal proposito, la massima "Quod non est in actis non est in mundo" assimilabile al più noto "Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet", che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo "onus probandi incumbit actori", ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. Il gestore osserva, altresì, che le richieste avanzate da parte istante di "indennizzo per guasto/disservizi di internet subite sulla rete fissa n. 0683xxxxx dal 27.04.2023 fino al 29.10.2023 - si richiede indennizzo per ritardata riparazione guasto - si richiede indennizzi da regolamento agcom e carta servizi windtre", sono tutte riconducibili, dal Regolamento, ad un unico indennizzo. Per quanto sopra riportato, si domanda il rigetto dell'istanza. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Nel merito

2. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi Come si avrà modo di verificare, le doglianze avanzate ex adverso sono prive

di pregio. 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 [...]." Stessa posizione l'assume il Corecom Puglia nella Delibera n. 94/23 nella quale ha stabilito: "Le dichiarazioni della parte convenuta sono suffragate dall' allegazione di schermate di sistema [...]." (ex multis, Delibera 19/2024 del Corecom Molise). Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, 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. Analizzando le doglianze quivi avanzate da parte istante sugli ipotetici disservizi della sola componente dati, come dalla stessa specificato "guasto/disservizi di internet", si rappresenta che la convenuta riceveva unicamente in data 17/05/2023 e solamente tramite PEC un "reclamo malfunzionamento internet" da parte del signor Di Pietro per conto della signora Orlando, nella quale veniva lamentato genericamente "il malfunzionamento internet subito dalla data di attivazione sino ad oggi" (17/05/2023, n.d.r.), ex adverso dichiarato nel formulario del presente procedimento. Vi è da chiedersi, sin da subito, perché la signora Orlando abbia inviato un reclamo via PEC il 17/05/2023 e poi nulla più e non abbia presentato, contestualmente, se è vero che il malfunzionamento è occorso dal 27.04.2023 fino al 29.10.2023, né una istanza di Conciliazione né tantomeno un procedimento d'urgenza GU5, denotando, questo comportamento, una totale inerzia e un disinteresse dell'istante nei confronti del servizio internet erogato!!! Sul punto è bene richiamare la Delibera n. 80/2023 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art.5: "Deve poi evidenziarsi che, qualora si verificchino, in particolare, sospensioni del servizio, 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, volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l'altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche [...]. 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 Formulario UG, non è emerso alcun Formulario 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. Alla luce di tali considerazioni, si ribadisce dunque la non accoglibilità delle suddette richieste di indennizzo avanzate." Si precisa che solo in data 22/11/2024, ossia oltre 1 anno e mezzo dopo il presunto malfunzionamento, la signora Orlando presentava l'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/717491/2024 dinnanzi al Corecom Lazio per lamentare i disservizi segnalati più di un anno e mezzo prima!! In questo lasso di tempo che va dal 17/05/2023 (data PEC) al 22/11/2024 (data presentazione Conciliazione) nessuna altra comunicazione perveniva alla convenuta, né

scritta né telefonica, a dimostrazione che il servizio funzionava regolarmente, sennò, di certo, la parte istante avrebbe inoltrato ulteriori segnalazioni alla convenuta. Difatti, è palese che se l'istante avesse subito effettivamente il lamentato malfunzionamento a partire dall'attivazione, che si ricorda è avvenuta per la componente dati il 26/04/2023, sarebbe stato plausibile pensare che la parte istante, come prima azione, avesse inoltrato una segnalazione telefonica, molto più immediata, al servizio clienti Wind Tre, e non limitarsi ad inviare una PEC, senza tener presente che la PEC, di per sé, non prevede una gestione immediata, ma che il Gestore è tenuto a rispondere, esclusivamente per quelle di natura amministrativa e non anche per quelle di natura tecnica, entro 45 giorni! Eppure, come riportato nell'art. 5 Assistenza della propria Carta dei Servizi (All. 1): "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.windtrebusiness.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. [...]" Wind Tre intende rilevare come il comportamento posto in essere dalla signora Oxxx e dal suo delegato, il signor Di Pietro, contrario a correttezza e buona fede, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. Sul concetto di abuso del diritto si è ripetutamente espressa la Corte di Cassazione chiarendo che "l'abuso del diritto consiste (...) nell'esercitare il diritto per realizzare interessi diversi da quelli per i quali esso è riconosciuto dall'ordinamento giuridico" (sent. 15482/03), chiarendo che tale comportamento comporta l'illegittimità della relativa domanda e il rigetto della stessa. Si ricordi, a tal proposito, che la Corte di Cassazione ha sanzionato il comportamento di chi, pur esercitando un proprio diritto, non si attivi per tutelare il proprio interesse, bensì per ottenere un indebito arricchimento in danno del debitore. Ben ha chiarito, infatti, la Suprema Corte che "Qualora la finalità perseguita non sia quella consentita dall'ordinamento, si avrà abuso" (Cass. Civ. sent. 20106/2010). Gli estremi di un abuso di diritto sono evidenti anche dalla tardività della presentazione dell'istanza di Conciliazione in data 22/11/2024, rispetto al presunto disservizio occorso, che ha leso palesemente il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il traffico, ben sapendo che, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Appare evidente come il reale fine non sia l'effettiva tutela di un proprio diritto, bensì il tentativo di ottenere più indennizzi. Preme rilevare che in relazione alla corresponsione di un indennizzo ed i relativi termini non debbano trovare accoglimento a parere della scrivente difesa, in caso di abuso da parte del cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza. Per quanto fin qui esposto e dimostrato, le richieste di parte istante connoterebbero, pertanto, 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. Tra l'altro, la pretestuosità delle richieste e l'infondatezza di quanto quivi lamentato è data anche dalla risultanza delle opportune verifiche tecniche da parte del gruppo competente, che, a seguito della PEC del 17/05/2023, già in data 18/05/2023, al fine di verificare online l'effettivo malfunzionamento segnalato, contattava telefonicamente la signora Orlando la quale lamentava una "lentezza Diffusa" di internet, come dimostrato dal print della nota lasciata sul sistema CRM della convenuta: omissis ... In data 19/05/2023, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto, la problematica segnalata veniva verificata e risolta e la segnalazione di malfunzionamento dovuto a "lentezza diffusa" veniva chiusa, come si evince dal print estratto dal sistema CRM del gestore: omissis ... A tal riguardo, la convenuta, rappresentando 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, riporta quanto sancito dall'art. 7 Servizio Clienti – Segnalazione Guasti delle Condizioni Generali di Contratto (All. 2) che sancisce: "7.3 [...] 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." Si riporta, inoltre, quanto rappresentato dall'art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base della propria Carta dei Servizi che sancisce: "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi [...] ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. [...] Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile [...]. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta". Nessun'altra segnalazione, inerente eventuali problematiche tecniche o altro, perveniva dalla parte istante successivamente alla PEC del 17/05/2023 ut supra riportata, a dimostrazione che il servizio fosse funzionante in quanto, come già detto, la parte istante, se davvero fosse stata impossibilitata ad utilizzare il servizio internet, non avrebbe di certo atteso oltre 1 anno e mezzo prima presentare una istanza di Conciliazione senza presentare prima ulteriori comunicazioni al gestore, procedimenti d'urgenza e/o avvalersi del diritto di recesso senza penali per problematiche tecniche. A dimostrazione di quanto appena affermato, si riportano i print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che evidenziano l'assenza di segnalazioni di disservizio tra il 19/05/2023 ed il 20/10/2023, come ex adverso lamentato: omissis ... La scrivente, inoltre, precisa che la parte istante non ha MAI inviato né ha allegato alla procedura di Conciliazione né di Definizione, alcun 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://misurainternet.it/info_nemesys/, “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 del certificato Ne.me.sys. attestante 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. Infatti, la norma citata prevede espressamente che “Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata” [...]. Pertanto, è l’Autorità stessa a stabilire che la richiesta volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione non può trovare accoglimento, in quanto risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell’indennizzo ma consente al cliente unicamente di recedere senza penali. Lo ribadisce l’Agcom stesso nella Delibera n. 4/23/CIR: “[...] la richiesta dell’istante [...] relativa alla lentezza della connessione internet [...] non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Agli atti non risulta prodotto il certificato Ne.me.sys. che, in caso di parametri inferiori agli standard minimi, avrebbe consentito al cliente di recedere senza costi.” (ex multis, Agcom delibera n. 126/16/CIR e Agcom Delibera n. 93/11/CIR). Anche il Corecom Lazio, nella Delibera n. 2/2024/CRL/UD, ribadisce quanto segue: “[...] si osserva come il disservizio principale lamentato dall’utente fosse un’eccessiva lentezza della rete internet [...]. Orbene, in punto di disservizio per malfunzionamento ed eccessiva lentezza del servizio dati, la domanda della società istante, così come formulata, non può comunque essere accolta. Ed infatti, l’ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione internet non può essere ricondotta tout court nell’alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all’indennizzo, ex art. 5 comma I ex All. A Del 73/10/Cons. Difatti, l’articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata”. Pertanto, anche a fronte dell’effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la

possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl (o fibra), sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti. Come riportato sul sito dell'Autorità: "Il software gratuito Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto". Pertanto, [...] la domanda dell'istante non può essere accolta." (ex multis, Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna) Si ricorda 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. La scrivente, riporta, inoltre, quanto stabilito nell'Allegato Tecnico Internet delle Condizioni Generali di Contratto (All. 2) sotto il paragrafo VELOCITÀ DI NAVIGAZIONE: "Le velocità di navigazione dipendono dalla tipologia del servizio attivato. • FTTH fino a 2500 Mb/s in download e 500 Mb/s in upload • FTTH fino a 1000 Mb/s in download e 300 Mb/s in upload • FTTC fino a 200 Mb/s (ove non disponibile 100 Mb/s) in download e 20 Mb/s in upload • ADSL fino a 20 Mb/s in download (ove non disponibile 7 Mb/s in download) e 1 Mb/s in upload (ove non disponibile 256 Kb/s). • FWA (Fixed Wireless Access) fino a 100 Mb/s in download e 50 Mb/s in upload • FWA 5G (Fixed Wireless Access) fino a 300 Mb/s in download e 50 Mb/s in upload In ogni caso, le velocità effettive raggiungibili saranno determinabili solo dopo l'attivazione del servizio e dipendono comunque da numerosi fattori tra i quali, a titolo esemplificativo, la qualità della linea, la distanza dalla centrale, il grado di congestione della rete, l'utilizzo del Wi-Fi e numero e tipologia di apparati connessi, il modello di Modem scelto dal cliente". Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sulle caratteristiche dei prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi possiamo affermare che, 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 (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/222221/2019). Va da sé che, non segnalando ulteriori ipotetiche problematiche tecniche né certificando l'asserita lentezza di navigazione, non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione giudiziaria o amministrativa, l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, ma, ai sensi della Delibera AGCOM 276/13/CONS, per la liquidazione degli indennizzi si deve fare riferimento, tra le altre cose, anche al concorso del fatto colposo del creditore come stabilito dall'Autorità: 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 (Delibera AGCOM n. 23/17/CIR). In aggiunta, l'AGCom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo 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 (vedasi anche Determina del Corecom Lazio Fascicolo n.

GU14/320464/2020). Destituita di fondamento e del tutto generica appare, pertanto, la contestazione dell'istante e palesemente pretestuose, e comunque eccessive e sproporzionate rispetto all'eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate, appaiono le richieste attoree. Per quanto concerne, invece, la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 17/05/2023, la scrivente precisa che la richiesta è infondata, poiché la PEC non era un reclamo di natura amministrativa, bensì una mera segnalazione

di disservizio tecnico, al quale l'operatore non è tenuto ad una risposta scritta, ma piuttosto ad effettuare le dovute prove tecniche in linea con il cliente o da remoto (come di fatto è avvenuto), indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio. Si sottolinea, inoltre, l'evidenza che, in ogni caso, alla succitata PEC, l'operatore ha dato riscontro entro i termini previsti dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, per "facta concludentia", con la risoluzione, già in data 19/05/2023, della problematica segnalata. 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, risulta evidente l'infondatezza e la pretestuosità delle pretese formulate dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Co.Re.Com di accogliere le richieste di indennizzi e/o storni. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Omissis ... **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, omissis ..."

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. Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e respinte, perché non supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile "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"). Infatti, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a), l'istante non ha fornito alcun documento per provare che il disservizio, "interruzioni continue di internet", si sia verificato per tutto l'arco dei 165 giorni. In particolare, dalla documentazione depositata in atti, risulta quanto segue: - l'istante ha reclamato in data 17 maggio 2023 un malfunzionamento di internet, ma non ha presentato un provvedimento d'urgenza GU5 per chiedere l'attivazione della linea, e non ha fornito alcuna certificazione valida (Ne. Me. Sys. - Cfr.delibera Agcom n. 244/08/CONS) in grado di provare il malfunzionamento descritto nel formulario; - la società, nelle proprie memorie difensive, ha confermato di aver ricevuto la sola segnalazione del 17 maggio 2023 e ha dato prova di aver riscontrato il suddetto reclamo in data 19 maggio 2023, affermando quanto segue: "...la problematica segnalata veniva verificata e risolta e la segnalazione di malfunzionamento dovuto a "lentezza diffusa" veniva chiusa ...". Si specifica che la ricostruzione della vicenda fatta dall'operatore non è stata contestata dall'istante; pertanto, si deve considerare accettata in base al principio di non contestazione dei fatti di cui all'art.115 c.p.c., norma recepita dall'Autorità e dai Corecom per definire le controversie tra operatori e utenti. Per quanto riguarda la richiesta b), la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante, come

inizialmente premesso, non ha ottemperato al principio previsto dall'art.2697 c.c.. Infatti, dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si rileva che l'utente non ha depositato le fatture contestate e non ha fornito le prove dei pagamenti per le quali richiede il rimborso, così facendo non ha permesso a quest'Autorità di verificare quanto contestato e di quantificare la restituzione dei canoni richiesti. Inoltre, da un approfondimento istruttorio, si riscontra che la ricorrente ha depositato nell'istanza UG, correlato al presente GU14, la fattura n. F2431846xxx, emessa in data 12/11/2024, riferita ad un periodo diverso rispetto a quello oggetto di contestazione. Infatti, il periodo di fatturazione riguarda ottobre 2024, mentre l'istante ha richiesto il rimborso dei canoni pagati nel 2023 per un disservizio intercorso dal 27.04.23 al 29.10.2023. Infine, si rileva che tale fattura, riporta un numero di telefono diverso rispetto a quello indicato nel formulario GU14. In ragione di quanto sopra esposto, le richieste di cui ai punti a) e b) non vengono accolte. La richiesta di cui al punto c) - "indennizzo per ritardata riparazione del guasto" - non può essere accolta, poiché non rientra nelle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi (cfr. allegato A alla delibera 347/18/Cons.). Inoltre, la doglianza, sopra citata, non trova accoglimento, in quanto l'intervento della società è avvenuto entro il termine contrattuale. La richiesta di cui al punto d) - "si richiede indennizzo per disagi e danni familiari e lavorativi" - non può essere accolta, poiché attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, argomento per il quale sussiste la giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario e, quindi, esula dalle competenze di quest'Autorità (cfr.art.20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n.194/23/Cons.). La richiesta di cui al punto e), "si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto", non può essere accolta, in quanto la società, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato di aver contattato la ricorrente in data 18 maggio 2023 e di aver risolto il problema tecnico, disservizio di lentezza linea, in data 19 maggio 2023. Si rileva che l'istante non ha contestato la ricostruzione presentata dalla società; pertanto, si ritiene accettata in applicazione del principio di non contestazione ex art.115 c.p.c. Infine, dai documenti depositati in atti, si evince che il disservizio è circoscritto dal 17 maggio al 19 maggio, in quanto non risultano depositate, da parte della ricorrente, richieste di un provvedimento d'urgenza e/o misurazioni della linea tramite il rapporto Nemesys. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto e) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto f) - "Si richiede indennizzi da regolamento agcom e carta servizi windtre" - non può essere accolta, in quanto generica e priva di documenti che non consentono all'organo giudicante - nel caso di specie, il Corecom - di riconoscere all'istante gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera 347/18/CONS.). La richiesta di cui al punto g) - "si richiede rimborso spese procedura" - non può essere accolta, perché la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Le spese procedurali 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 dal Sig.ra C. Oxxx 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