

DELIBERA 031/2025/CRL/UD del 31/10/2025
P. L. Zxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/748129/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 31/10/2025;

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 P. L. Zxxx del 21/04/2025 acquisita con protocollo n. 0101459 del 21/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 07 gennaio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/72xx35/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 23 gennaio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 21 aprile 2025, istanza di definizione GU14/74xx29/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "L'istante, cliente Wind3 e fruitrice dei servizi fonia ed internet sulla utenza n. xxxxxxxxxx, a partire dal 26/09/2024, constatava una interruzione totale dei servizi. Parte istante, procedeva a segnalare immediatamente il grave disservizio, con apertura di ticket di guasto n. 167xxxxxxx del 26/09/2024 (All.1). Il procrastinarsi dell'inadempimento costringeva l'istante ad effettuare innumerevoli segnalazioni telefoniche (All.2), ed alla apertura di ulteriori ticket di guasto, tra i quali si segnalano: -Ticket n. 167xxxxxxx del 08/10/2024; -Ticket n. 169xxxxxxx del 19/12/2024 (All.3). Tali segnalazioni venivano poi integrate con formale reclamo a mezzo PEC datato 17/12/2024 (All.4). In data 07/01/2025 parte istante avviava Procedimento GU5/72xx36/2025. Il disservizio, sino alla data in cui si teneva l'udienza di conciliazione, non veniva risolto." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA ed INTERNET, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 26/09/2024 al 23/01/2025 (data di conciliazione), per un totale di 120 giorni"; b) "Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS"; c) "Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio"; d) "Annullamento di eventuali morosità pendenti"; e) "Rimborso per spese di assistenza e procedura". L'istante ha quantificato le richieste in €.1.840,00. 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), con la quale ha contestato la difesa presentata dalla società. Si riporta di seguito il contenuto: "...Preliminarmente, si denota la mancata contestazione da parte di Windtre S.P.A. dell'esistenza dei disservizi lamentati dall'istante. Anzi è lo stesso operatore a confermare l'esistenza dei disservizi nei periodi in contestazione, così cristallizzando la durata del guasto esattamente nei periodi oggetto della presente istanza. In particolare, dalla memoria di controparte è dato leggere: "In data 26/09/2024, in seguito ad una segnalazione all'assistenza clienti Wind Tre di un possibile disservizio sull'utenza fissa n. 0630880438, veniva aperta la segnalazione tecnica n. 1-636xxxxxxxxx (V.pag 3 Memoria Windtre). Deve inoltre reiterarsi come l'istante abbia ampiamente dimostrato di aver tempestivamente e reiteratamente contestato il disservizio in atto per come di seguito evidenziato: -Ticket di guasto n. 167xxxxxxx del 26/09/2024 (All.1 all'istanza gu14). -Ticket di guasto n. 167xxxxxxx del 08/10/2024; -Ticket di

guasto n. 169xxxxxxx del 19/12/2024 (All.3 all'istanza gu14). -Reclamo a mezzo PEC datato 17/12/2024 (All.4 all'istanza gu14). -deposito del procedimento gu5. Sulla responsabilità di Wintre S.P.A. Nelle proprie memorie difensive il Gestore, nell'estremo tentativo di addurre giustificazioni all'inadempimento contrattuale posto in essere, asserisce la sussistenza di una causa di forza maggiore e la necessità di permessi da parte dell'amministratore di condominio. Sulla asserita sussistenza della causa di forza maggiore. Orbene, anzitutto, va rilevato come la dichiarazione di Windtre S.p.A. non sia suffragata da alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di qualsivoglia problematica tecnica. Altresì, a tutto voler concedere (ma così non è), anche in relazione all'asserita difficoltà tecnica di cui discorre il Gestore per il ripristino della funzionalità dei servizi, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata riparazione del guasto sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche che hanno determinato il disservizio, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci. Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Wintre S.p.A. ha fornito la relativa prova. Inoltre, occorre ricordare che il concetto di forza maggiore (individuato per sommi capi dall'art. 1467c.c.) riconosce al debitore la facoltà di essere esonerato da responsabilità per inadempimento nel solo caso di fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione (esempi di ciò sono i terremoti, gli uragani, le guerre, le ribellioni, ecc.). A tal proposito, merita ricordare che profusa giurisprudenza della Suprema Corte (ex plurimis Cass. ord. n. 22153/17, Cass. ord. n. 3049/18, Cass. Pen. n. 965/1997, ecc...) ha sancito che può essere considerata come situazione appartenente alla categoria di forza maggiore solo quell'evento che impedisca la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione dell'obligato diretta ad eliminarlo: si tratta di eventi imprevisi, imprevedibili ed irresistibili, non imputabili al soggetto inadempiente, nonostante tutte le cautele adottate. Ne discende che, un accadimento che con l'uso della normale diligenza e conoscenza media può essere previsto al momento della stipulazione del contratto non rientra nella categoria di forza maggiore. Detto ciò, risulta rilevante approfondire maggiormente le due caratteristiche che un evento deve avere per essere considerato causa di forza maggiore: straordinarietà ed imprevedibilità. Proprio su tali caratteristiche la Corte di Cassazione è intervenuta (sentenza n. 12235, Cass, sez. III, 25 maggio 2007) chiarendo che il requisito di straordinarietà, ha carattere obiettivo e deve trattarsi di un evento anomalo, misurabile e quantificabile sulla base di elementi quali la sua intensità e dimensione e che l'imprevedibilità, invece, ha natura soggettiva e riguarda la capacità conoscitiva e la diligenza della parte contraente. Premesso, pertanto, quanto previsto dal vigente quadro normativo non appare degno di pregio alcuno ritenere l'asserita necessità di porre in essere attività di giardinaggio quale addirittura caso di forza maggiore, per come argomentato dal convenuto gestore. Va mi è di più! Ed infatti, pur volendo ipotizzare (ma così non è) che la mera necessità di intervento tecnico per la riparazione di un guasto ordinario possa configurare un caso di forza maggiore, è bene ricordare che non basta un mero richiamo di principio a tale esimente giuridico. Ed invero, al fine di

ottenere una limitazione della propria evidente responsabilità contrattuale, Fastweb avrebbe dovuto: 1) dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere tutte le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dei servizi de quibus, fra l'altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom; 2) dimostrare di aver tempestivamente ed adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui avesse dimostrato che i fatti oggetto di doglianza fossero stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. Ma così Windtre non ha fatto, tant'è che, dalla propria memoria difensiva, è ben ravvisabile che è stata fornita una tardiva ed incompleta informativa solo dopo la proposizione dell'istanza gu5. Sull'asserita e non documentata necessità dei permessi condominiali. Sul punto in argomento, Windtre S.p.A. ha asserito che "la scrivente nulla poteva azionare senza i permessi forniti dall'amministrazione di Condominio in cui risiedeva la signora Zxxx". Ed invero, sul punto, ci si limita a rilevare l'assoluta insussistenza della dichiarazione di controparte, non corrispondente a verità e non avvalorata da alcun elemento probatorio. Ove controparte avesse dimostrato la necessità di permessi condominiali, la stessa avrebbe quantomeno dovuto: 1) dimostrare l'esistenza di un chiaro nesso di causalità tra l'esigenza dell'infrastruttura di ottenere un permesso condominiale ed il ripristino della fornitura dei servizi alla signora Zago; 2) fornire prova della necessità di una autorizzazione condominiale per l'inizio dei lavori; 3) produrre copia della richiesta di autorizzazione inviata all'amministratore di condominio provvista di relativa data di notifica e prova della informativa fatta all'utente; Tuttavia, nessuno dei richiamati necessari elementi probatori risulta pervenuto in atti! - Sull'insoluto esistente. Sul punto ci si limita a ribadire che, l'insoluto richiamato da Wind Tre S.p.A. nella propria memoria difensiva, è maturato interamente nell'accertato periodo di mancata fornitura dei servizi, nonché a causa degli addebiti relativi al recesso contrattuale/migrazione legittimamente operato dal ricorrente in presente di grave e reiterato inadempimento di controparte. Si reitera pertanto la richiesta di regolarizzazione della posizione contabile con storno integrale dell'insoluto esistente. -Sulla mancata risposta ai reclami. Sul punto, ci si limita ad evidenziare come parte istante abbia fornito prova di aver notificato al convenuto Gestore reclamo scritto a mezzo Pec nella data del 17/12/2024 (vedasi All.4 all'istanza GU14). Non si è trattato di una "mera segnalazione di disservizio tecnico", come è dato evincersi in memoria, ma di un reclamo di natura amministrativa, volto a segnalare il disservizio, a contestare la fatturazione ed orientato alla richiesta degli indennizzi dovuti. Tuttavia, nessun riscontro è mai stato fornito da controparte. Si reitera quindi la richiesta di indennizzo ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, nella sua misura massima. Per le argomentazioni ut supra rappresentate, si reiterano tutte le richieste avanzate nell'istanza GU14 in oggetto. In conclusione, l'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato il grave inadempimento del Gestore e come questo sia stato ampiamente reclamato senza che ne seguisse una corretta gestione della posizione. Tutto quanto ut supra rappresentato e considerato, si reitera la fondatezza delle richieste come avanzate dall'istante e specificatamente allo Spett.le Corecom Lazio

si CHIEDE L'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili. omissis ...".

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 il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. la quale ESPONE - In rito Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste avanzate dall'istante relative al rimborso per spese di assistenza e procedura. Si rappresenta che le stesse, non sono demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "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". Peraltro, 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. Si richiama, inoltre, la Delibera n. 19/24 del Corecom Molise che, in relazione alle spese di procedura sancisce: "[...] Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerato il grado di partecipazione delle Parti ai procedimenti di conciliazione e definizione, il loro comportamento e considerata, altresì, la non sussistenza di spese necessarie e giustificate sopportate da Parte Istante per l'espletamento della presente procedura, si ritiene non doversi riconoscere, in favore dell'utente, alcun rimborso." (ex multis Delibera n. 261/24 Corecom Puglia, Delibera n. 168/24 Corecom Toscana, Delibera n. 21/23 Corecom Emilia Romagna). Viene eccepita, inoltre, l'improcedibilità o inammissibilità relativamente alle richieste avanzate dalla signora Zago relative all': "Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA ed INTERNET, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS [...]" per dichiarata cessata materia del contendere. A tal riguardo, si rappresenta, che già in data 12/12/2024, ossia prima dell'instaurarsi dell'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/72xx35/2025, avviata il 07/01/2025, Wind Tre emetteva la fattura n. F24xxxxxxxxx nella quale veniva riconosciuto lo storno del canone di abbonamento per il periodo 26/09/2024 - 03/10/2024, pari ad euro 12,00 in seguito al possibile malfunzionamento avuto sull'utenza fissa n. 063xxxxxxxxx. Per quanto sopra riportato, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

- Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. In data 27/05/2014 veniva attivata l'utenza n. xxxxxxxxxxxx con tecnologia ADSL e l'offerta commerciale denominata "All Inclusive ADSL", come si evince dall'allegato print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 1). In data 26/09/2024, in seguito ad una segnalazione all'assistenza clienti Wind Tre di un possibile disservizio

sull'utenza fissa n. xxxxxxxxxx, veniva aperta la segnalazione tecnica n. xxxxxxxxxxxxxx per verificare quanto lamentato dalla parte istante. Il monitoraggio tecnico si chiudeva in data 03/10/2024 con la motivazione "Guasto non riscontrato nella rete TI" come si evince dal seguente print di CRM: omissis ... In relazione alle schermate che verranno riportate nel corso della presente Memoria Difensiva, si precisa che è orientamento dell'Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori, come dimostrato dalle seguenti decisioni, alle quali ci 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. In data 19/11/2024, ossia prima dell'instaurarsi dell'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/72xx35/2025, avviata il 07/01/2025, Wind Tre, in ottica di customer orientation, predisponendo lo storno del canone di abbonamento per il periodo 26/09/2024 - 03/10/2024, pari ad euro 12,00, come si evince dall'allegato print di CRM, ed in data 12/12/2024 emetteva la fattura n. F24xxxxxxxx nella quale veniva accreditato tale importo (All. 2): omissis ... Avendo il Gestore già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Pervenivano ulteriori segnalazioni telefoniche che a valle di opportuni monitoraggi, venivano verificate e risolte nelle tempistiche previste dall'art. 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto a cui si rimanda (All. 4). In relazione alle schermate di cellulare allegate dalla signora Zago nel formulario della presente istanza di Definizione che evidenziavano ipotetiche chiamate al servizio clienti di Wind Tre, occorre rappresentare che a nulla vale la dichiarazione dell'utente se non viene prodotto il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata. A tal riguardo preme richiamare la Delibera di rigetto n. 21/2025 del Corecom Puglia che rigettava le doglianze dell'istante per le quali non veniva fornita alcuna evidenza del codice identificativo dell'asserito reclamo telefonico. Solo in data 17/12/2024, perveniva una PEC per lamentare ulteriori ipotetici disservizi sull'utenza oggetto di doglianza. In data 19/12/2024 Wind Tre inviava un SMS nel quale indicava le tempistiche di gestione, come evidenziato nel seguente print di CRM e si premurava di ingaggiare l'operatore Wholesale per le eventuali verifiche del caso: omissis ... In pari data, Wind Tre inviava anche una PEC all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.xx nella quale veniva evidenziata la presa in carico della segnalazione: omissis ... Si rappresenta, inoltre, che, senza attendere la risposta alla segnalazione inviata a mezzo PEC, in data 07/01/2025, la signora Zago avviava il procedimento d'urgenza avente protocollo n. GU5/xxxxxx/2025. Nelle more del predetto procedimento, Wind Tre ribadiva alla signora Zago che era necessario che l'amministratore del suo condominio desse il consenso per effettuare un intervento di disboscamento di un'aiuola esterna che si trovava in un'area condominiale. Pertanto, occorreva richiedere i relativi permessi privati necessari, che non potevano esser richiesti dalla scrivente convenuta. La signora Zxxx, contattata più volte, era stata informata che doveva essere lei a prendere accordi con l'amministratore del condominio, come si evince dagli allegati print del predetto procedimento d'urgenza e dalle seguenti e-mail di gestione interna (All. 5): omissis ... In data 20/01/2025 il Corecom Lazio emetteva il provvedimento di rigetto del suddetto GU5 (All. 3) Dagli accertamenti tecnici effettuati dal gestore, emergeva quindi, che l'anomalia era dovuta ad una causa di forza maggiore,

in quanto era necessario l'intervento della stessa cliente, che doveva richiedere i permessi al condominio di residenza, in qualità di proprietario dell'aiuola da disboscare per procedere all'intervento tecnico. Successivamente la segnalazione veniva chiusa poiché le problematiche riscontrate sull'impianto ricadevano nella competenza della cliente e non della scrivente convenuta, come dimostrato dal print del sistema CRM del gestore: omissis ... Pertanto, sin da subito, era evidente che, in alcun modo, la lavorazione tecnica fosse di competenza, quindi di responsabilità, di Wind Tre, bensì dovuta ad una causa di forza maggiore, riconducibile alla cliente e che la scrivente nulla poteva azionare senza i permessi forniti dall'amministrazione di Condominio in cui risiedeva la signora Zago. Il concetto di forza maggiore è individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c. (rubricato "contratto con prestazioni corrispettive"), il quale riconosce al debitore la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto nel momento in cui la prestazione da lui dovuta sia diventata eccessivamente onerosa per fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione. Nella prassi internazionale, avvenimenti "straordinari ed imprevedibili" sono definiti come cause di forza maggiore, e cioè tutti quegli eventi di natura d'eccezione imprevedibile. Come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi in tema di disservizio e di indennizzi, la convenuta, ricordando che, nel momento in cui l'istante ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea fissa, 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. Se è vero che in materia della risoluzione guasti, le Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre all'art. 7.3 indicano che l'Operatore "[...] si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione [...]", all'art. 19.1 indicano espressamente che l'Operatore "[...] non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da [...] forza maggiore [...] o [...] interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi [...]" (All. 4) Si rappresenta che la convenuta ha provveduto costantemente ad aggiornare la signora Zago come evidenziato nel corso della presente Memoria Difensiva, tramite SMS, tramite PEC e, nelle more del predetto procedimento d'urgenza. È, pertanto evidente l'estraneità della convenuta rispetto a quanto accaduto alla signora Zxxx, così come è evidente la buona fede e la correttezza della scrivente, che ha costantemente aggiornato la parte istante. Tuttavia, è chiaro che il mancato disboscamento di aree condominiali, di competenza dell'istante ha impedito ai tecnici di risolvere il guasto. Pertanto, la responsabilità del mancato ripristino del servizio è da attribuirsi esclusivamente alla cliente. Per similitudine si richiama la Delibera Agcom 4/18/CIR attraverso cui l'Autorità, preso atto dell'impossibilità nel completare l'attivazione per cause non imputabili al gestore, rendeva quest'ultimo esente da qualsivoglia responsabilità: "la società [...] si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale; tuttavia, la mancata (ri)attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore [...]". Sul tema analoghe pronunce esonerano da responsabilità l'operatore, laddove l'utente è stato informato delle difficoltà tecniche riscontrate e ad esso non imputabili, che risultino essere ostative all'attivazione del servizio (Delibera n.181/20/CIR – Deliberazione n.79/2016 Corecom Basilicata). Ora, alla luce di quanto fin qui esposto e

dimostrato, è chiaro che, la natura degli impedimenti riscontrati, non è imputabile alla convenuta, e, pertanto, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi, nonché dall'Art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, secondo cui: "Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio." A tal proposito, nell'art. 20.9 delle Condizioni Generali di Contratto è stabilito: "[...] sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WIND." (All. 4) Anche secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale in materia, è inesistente la responsabilità del gestore nella sospensione del servizio telefonico per causa di forza maggiore. In particolare, il Giudice ha stabilito che, per la predetta motivazione (causa forza maggiore), non può trovare accoglimento la domanda attorea di risarcimento in quanto lamentato non può essere addebitato a manchevolezze o omissioni da parte dell'operatore, bensì, causate invece da eventi estranei al comportamento della società. Né può trovare accoglimento la domanda di indennizzo che è appunto applicabile esclusivamente nei casi di motivi imputabili all'operatore. È infatti, orientamento anche dell'Autorità rigettare le richieste di indennizzi per eventuali malfunzionamenti dovuti a causa di forza maggiore, allorquando è dimostrato che la risoluzione della problematica segnalata non è imputabile al gestore convenuto, ma, come nel caso di specie, all'istante (ex multis, Delibera Agcom n. 4/18/CIR, Delibera Agcom n. 181/20/CIR, Delibera n.79/2016 del Corecom Basilicata, Delibera n. 49/23 del Corecom Molise). Per similitudine, si richiama la Delibera n. 16/24, nella quale il Corecom Sicilia disponeva il rigetto delle richieste avanzate da parte istante, motivando così la decisione: "Invero, dalla disanima del carteggio in atti è risultato di tutta evidenza che l'utente ha lamentato alla WIND.... l'indecente situazione della cabina telefonica posta in strada, la cui proprietà è ascritta alla TIM S.p.A. Pertanto, quest'ultima società è l'unica responsabile della manutenzione e della riparazione e gestione delle infrastrutture telefoniche, comprese le cabine ed i cavi. Anche in relazione a tale lamentela fatta, la WIND ha dato prova non solo di essersi prontamente attivata nei confronti della sola proprietaria della cabina (TIM S.p.A.) allorquando ha ricevuto il reclamo pec dell'istante ma anche, di aver interloquito in modo costante con quest'ultimo fino alla conferma ricevuta che la cabina era stata bonificata, come da probante documentazione agli atti versata". (ex multis, Delibera n. 23/23 del Corecom Piemonte). Inoltre, è bene rappresentare che la fattispecie della causa di forza maggiore è stata oggetto di diverse pronunce dell'Autorità, attraverso le quali, da un lato, è stato chiarito che ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, è stato sancito il principio per cui l'operatore OLO, pur non potendo intervenire direttamente sul guasto, ha unicamente l'onere di informare adeguatamente l'utente circa le cause del malfunzionamento, cosa

che è stata ampiamente fatta dalla convenuta. Medesimo orientamento è riscontrabile nella Delibera n. 62/2025 del Corecom Puglia, nella quale venivano rigettate le richieste di indennizzo per mancata fruizione del servizio, imputando il ritardo della risoluzione del disservizio all'operatore Wholesale. Va sottolineato, altresì, che il comportamento omissivo della signora Zxxx nel non richiedere l'autorizzazione al proprio Amministratore di Condominio/Consorzio, richiama il principio del concorso del fatto colposo del creditore riportato nella 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 fatto che, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, desumendo da questo un completo disinteresse per il servizio oggetto di disservizio, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto (ex multis, Delibera Agcom n. 23/17/CIR, Delibera n. 26/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: "In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno". Si precisa che l'area di competenza condominiale non è mai stata resa disponibile per effettuare l'intervento tecnico per il ripristino del servizio. Infine, in relazione alla richiesta di indennizzi per la mancata risposta alla PEC del 17/12/2024, 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, indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio lamentato. 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", in occasione, delle memorie del predetto procedimento d'urgenza, nonché dell'udienza di Conciliazione tenutasi in data 23/01/2025. In data 26/03/2025 l'utenza fissa n. xxxxxxxxxxxx cessava sui sistemi di Wind Tre, come si evince dall'allegato print di CRM. Tanto premesso, appare doveroso precisare che le pretese attoree non possano trovare accoglimento, avuto riguardo all'effettivo malfunzionamento dell'utenza oggetto di doglianza che, peraltro, non essendo ascrivibile alla responsabilità della convenuta, risultano, pertanto, destituite di qualsivoglia fondamento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 2. Posizione amministrativa La convenuta precisa, che la situazione contabile della signora Granci risulta irregolare presentando un insoluto di euro 138,19 relativo al costo degli abbonamenti sottoscritti per

l'utenza fissa oggetto di doglianza. Omissis ... N.B.: Le fatture emesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, ma l'operatore si rende disponibile a fornirle nel caso 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. 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. La richiesta di cui al punto a) può essere accolta per le motivazioni e nei limiti di seguito precisate. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: - la ricorrente ha segnalato in data 26.09.24 l'interruzione dei servizi fonia ed internet. La società ha riconosciuto, prima della presentazione dell'UG, l'esistenza del disservizio stornando il canone di abbonamento per il periodo 26.09.2024 - 03.10.2024 nella fattura n. F2434xxxxxx, emessa il 12.12.2024. - La ricorrente ha segnalato un ulteriore disservizio in data 08.10.2024, depositando la risposta della società: "...ti informiamo che la risoluzione è prevista entro tre giorni lavorativi a partire da oggi. Se dopo questa data dovessi avere ancora bisogno di noi, fai riferimento al numero di pratica 16753xxx17...". Trascorsi i tre giorni, la ricorrente non ha segnalato né reclamato alcuna richiesta di disservizio per circa due mesi. - La ricorrente ha presentato un reclamo formale in data 17.12.2024 e una segnalazione in data 19.12.2024. Successivamente, in data 07.01.2025, ha presentato un UG e GU5. - La società, durante il procedimento GU5, ovvero in data 10.01.25, ha dichiarato: "in ordine al procedimento notificato si rappresenta che la scrivente ha effettuato le puntuali verifiche tecniche per il caso segnalato dalla cliente, dalle quali è emerso che è necessario che l'amministratore del condominio dell'utente, dia il consenso per effettuare l'intervento di disboscamento dell'aiuola esterna che si trova in un'area condominiale. Pertanto, occorre chiedere i relativi permessi privati necessari, che non possono esser richiesti dalla scrivente convenuta; la cliente è stata contattata ed avvisata che dovrà essere lei a prendere accordi con l'amministratore del condominio. Tanto premesso, non si ravvedono ulteriori azioni tecniche da poter compiere nell'ambito del presente GU5 da parte della scrivente convenuta". - Il Corecom ha emesso, in data 20.01.2025, un provvedimento di rigetto a conclusione del GU5, pronunciandosi in questo modo: " ...RITENUTO che sulla base della documentazione e delle informazioni

acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto, in base a quanto dichiarato dall'operatore Wind Tre SpA nelle proprie memorie, la linea in questione non è tecnicamente riattivabile...DISPONE il rigetto dell'istanza della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo". Alla luce di quanto emerso, si evince che l'istante non ha provato la completa interruzione dei servizi di fonia ed internet per il periodo lamentato, ovvero 120 giorni; in quanto le segnalazioni si sono concluse con dei riscontri. Infatti, la ricorrente non ha contestato di aver ricevuto lo storno del canone per il problema segnalato in data 26.09.2024. In merito alla segnalazione del 08.10.2024, la società ha dato riscontro, e la ricorrente, una volta trascorsi i tre giorni dalla comunicazione ricevuta, non ha presentato alcun altro reclamo o segnalazione per circa due mesi. Tuttavia, si può riconoscere alla ricorrente l'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 17 dicembre 2024 (giorno in cui il cliente invia reclamo formale) al 10 gennaio 2025 (data in cui la società ha informato l'istante di aver effettuato le ...verifiche tecniche per il caso segnalato dalla cliente, dalle quali è emerso che è necessario che l'amministratore del condominio dell'utente, dia il consenso per effettuare l'intervento di disboscamento dell'aiuola esterna che si trova in un'area condominiale...) (cfr. dichiarazioni della società nel procedimento gu5 e provvedimento emesso dal Corecom). Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si considera il dies a quo il 21.12.2024 (sono stati decurtati i quattro giorni come previsto dalla Carta Servizi) e il dies ad quem il 10 gennaio 2025 (la società informa all'istante impossibilità d'intervento). Si contano venti giorni, che moltiplicati per sei euro, per due (servizio voce e dati), danno la somma di 240 euro. In riferimento al disservizio, (fonia e dati), per i periodi sopra richiamati, si riconosce all'istante un indennizzo totale di €.240,00 ai sensi e per gli effetti dell'Art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. La richiesta di cui al punto b) - "Si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto" - non può essere accolta, in quanto la Delibera AGCOM 212/18 statuisce: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ...". Ebbene, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che tra la data del reclamo (17 dicembre 2024) e quella di deposito dell'istanza di conciliazione (UG/72xx35/2024 del 07 gennaio 2025) sono intercorsi ventuno giorni. Pertanto, in conformità alla delibera sopra richiamata, la domanda avanzata dalla ricorrente non può essere accolta. La richiesta di cui al punto c) non può essere accolta per la motivazione di seguito specificata. Dalla documentazione depositata in atti e da un approfondimento istruttorio, si rileva che la ricorrente non ha prodotto copia delle fatture pagate, per le quali chiede la ripetizione dei canoni corrisposti, né copia delle relative ricevute di pagamento. Pertanto, in conformità alla disciplina generale di cui all'art. 2697, comma 1, Codice civile, recepita dall'Autorità, la richiesta non può trovare accoglimento. Tuttavia, in un'ottica di favor utentis, si può riconoscere all'istante lo storno/rimborso per il periodo di interruzione dei servizi di fonia ed internet, ovvero dal 17 dicembre 2024 al 07 gennaio 2024. La richiesta di cui al punto d) non può essere accolta, in quanto la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi previsti dal

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. (cfr. art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale - e l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). La richiesta di cui al punto e) non può essere accolta, poiché la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Spese procedurali compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21 aprile 2025, è tenuta a corrispondere alla ricorrente, Sig.ra Licia Pamela Zago, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.240,00 ai sensi dell'Art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. 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