

**DELIBERA 033/2025/CRL/UD del 17/12/2025**  
**M. Dxxx Lxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/755752/2025)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 17/12/2025;

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 M. Dxxx Lxxx del 28/05/2025 acquisita con protocollo n. 0133274 del 28/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato, in data 12 maggio 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 28 maggio 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 28 maggio 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: "In data 11/02/2025 ho sottoscritto un contratto con WindTre per l'attivazione della linea Internet presso l'indirizzo xxxxxxxx xxxxxxxx xx, xxxxx xxxx. Il servizio, nonostante numerosi solleciti, è stato attivato solo in data 14/04/2025, con un ritardo di oltre due mesi. Durante tale periodo ho comunque dovuto corrispondere regolarmente l'affitto dell'immobile (650€/mese), senza poter usufruire della connessione necessaria al mio lavoro da remoto. A seguito del reclamo, ho ricevuto una risposta da parte dell'operatore ritenuta non soddisfacente, in quanto non riconosce l'impatto economico subito. Chiedo pertanto un rimborso dei canoni di locazione relativi al periodo di mancata attivazione del servizio e all'indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione del servizio, in quanto l'immobile è stato inutilizzabile." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Rimborso totale dei canoni di locazione (650€/mese) per il periodo dal 11 febbraio 2025 al 14 aprile 2025 pari a 1380€ "; b) "più indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione del servizio, pari ad almeno 5,00 € per ciascun giorno di ritardo pari a 310€, rendendo impossibile lo svolgimento della mia attività lavorativa da remoto"; L'istante ha quantificato le richieste in €1.690,00 Il 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), nella quale ha rappresentato quanto segue: "... Il servizio è stato attivato solamente in data 14 aprile 2025, ovvero 63 giorni dopo la sottoscrizione del contratto. Tale ritardo ha comportato per il sottoscritto un grave disagio: essendo lavoratore da remoto, l'assenza della connessione internet ha reso impossibile l'utilizzo dell'abitazione durante tale periodo. Ho quindi sostenuto un costo di affitto pari a 1.380 EUR (basato su 650 EUR/mese) per un immobile inutilizzabile. Durante la fase di conciliazione, l'operatore ha offerto la somma di soli 100 EUR, sostenendo che, in base alle Condizioni Generali e alla Carta dei Servizi Wind Tre, il termine massimo per l'attivazione del servizio sarebbe di 90 giorni e che, entro tale periodo, non vi fosse obbligo di comunicazione nei confronti del cliente. Tale posizione non può ritenersi fondata. Infatti: 1. La proposta contrattuale firmata dal sottoscritto non riporta alcuna indicazione circa il termine massimo di 90 giorni per l'attivazione del servizio. 2. Il termine dei 90 giorni è menzionato solo in documenti generici (Condizioni Generali e Carta dei Servizi) non firmati né esplicitamente accettati dal sottoscritto. 3. La normativa vigente (Delibera AGCOM 347/18/CONS) prevede che l'attivazione debba

avvenire entro termini ragionevoli e che, in caso di ritardo non imputabile all'utente, debba essere riconosciuto un indennizzo automatico pari a 5 EUR per ogni giorno di ritardo. Ritenendo quindi che Wind Tre abbia attivato il servizio con un ritardo eccessivo, non giustificato né comunicato adeguatamente, e che tale comportamento abbia causato un danno economico diretto, si chiede quanto segue: - Riconoscimento dell'indennizzo automatico per ritardo attivazione ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS: 5 EUR x 63 giorni = 315 EUR; - Rimborso dei costi sostenuti per l'affitto dell'immobile inutilizzabile per motivi legati alla mancanza del servizio, per un totale di 1.380 EUR; - Valutazione della condotta dell'operatore, che si è limitato a offrire 100 EUR senza fornire comunicazioni tempestive al cliente né alternative reali ...”.

## **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 Wind Tre eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità della richiesta di “Rimborso totale dei canoni di locazione (650€/mese) per il periodo dal 11 febbraio 2025 al 14 aprile 2025, pari a 1380€” poiché non rientra nell'ambito di applicazione dell'All. A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., e di quanto affermato successivamente: “rendendo impossibile lo svolgimento della mia attività lavorativa da remoto, per un totale di 1690€”, poiché esula dalla competenza del Corecom, avendo 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. La convenuta, pertanto, insiste affinché le domande avversarie vengano dichiarate inammissibili. 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 In limine litis, Wind Tre, in ordine alle doglianze avanzate con la presente istanza, rappresenta che le stesse sono prive di pregio, per quanto stabilito dall'art. 8 della Carta dei Servizi dell'Operatore (All. 1):“WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata.” Tanto premesso, la previsione del corrispondente indennizzo è subordinata al superamento del termine di 90 giorni sopra richiamato, e, considerato, nel caso di specie, l'arco temporale intercorso dalla data di adesione al contratto, 11/02/2025, alla data di attivazione del servizio, 14/04/2025, come confermato dall'istante stesso e come vedremo a breve, per un totale di 62 giorni, non sussistono i presupposti per l'erogazione di un indennizzo o di altro reclamato dalla parte istante. Ma per comprendere meglio il perché dell'infondatezza delle richieste avversarie, è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 11/02/2025

veniva inserito, in seguito a rilascio di un VOCAL ORDER (All. 2) da canale Call Center, l'ordine di attivazione del contratto n. xxxxxxxxxxxxxxxx per una nuova linea n. xxxxxxxxxxxxxxxx in accesso Fibra FTTH, con piano tariffario Super Fibra e Modem Fibra FTTH in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico. Sempre in data 11/02/2025 venivano inviate al signor Di Luca due mail; una di conferma richiesta servizio WINDTRE con l'invio della copia contrattuale n. xxxxxxxxxxxxxxxx (All. 3) e l'altra di Riepilogo offerta e Condizioni Generali di Contratto WINDTRE con la sintesi contrattuale e le relative condizioni (All. 4): omissis ... L'attivazione dell'utenza n. xxxxxxxxxxxxxxxx e dell'accesso FTTH n. i04418166 si completavano correttamente in data 14/04/2025, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto, come si evince dal print estratto dal sistema di Customer Relationship Management - CRM - di Wind Tre, nonché dai print del sistema OLQ (On Line Query): omissis ... In merito alle tempistiche per l'attivazione, la convenuta, ricordando che l'istante, nel momento in cui ha aderito alla proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione del servizio 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, riporda quanto sancito, oltre dall'Art. 8 "Attivazione del Servizio" della propria Carta dei Servizi ut supra citato, anche dall'Art. 2 delle proprie Condizioni Generali di Contratto (All. 5): 2.1 - "Il Cliente richiede a WINDTRE i Servizi mediante la compilazione dell'allegato modulo datato e sottoscritto, che varrà come Proposta. La Proposta si considera irrevocabile secondo l'art. 1329 cod. civ., per il periodo di 90 (novanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di WINDTRE." 2.2 - "[...] l'attivazione dei Servizi decorre dalla data di notifica della stessa mediante SMS (Short Message Service) o messaggio di posta elettronica o dalla data di consegna dei Prodotti di cui all'articolo 6, che equivalgono all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2, cod.civ. Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente." Per cui, posto che "il ritardo del servizio viene indennizzato con espresso riferimento al "termine massimo previsto dal contratto" (vedi Delibera n. 262/22 del Corecom Lazio), la scrivente cita anche la Delibera n. 126/24, nella quale il Corecom Puglia rigettava la richiesta dell'istante di un indennizzo per la presunta ritardata attivazione del servizio, adducendo la seguente motivazione: "Dalla disamina del corredo probatorio agli atti, la ricostruzione effettuata dall'istante non risulta condivisibile, in quanto non risulta provata la lamentata mancata attivazione della linea che, anzi, risulta attivata nel termine dei 90 giorni previsti dalle condizioni di contratto allegate dall'operatore." (vedasi anche la Delibera n. 261/24 del Corecom Puglia). In data 30/04/2025 l'istante inviava un sollecito di attivazione del servizio, avanzando le odierne contestazioni e richieste. Il reclamo risultava sin da subito non fondato per i motivi fin qui esposti; infatti, in fase di gestione della documentazione ricevuta, il Servizio Clienti non accoglieva la richiesta in quanto l'attivazione risultava correttamente espletata in 62

giorni, ossia entro i 90 giorni previsti dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto e pertanto la richiesta di indennizzo/rimborso non era evadibile. Il Servizio Clienti della convenuta, eseguite le verifiche del caso, effettuava n. 3 tentativi di contatto telefonico al cliente, che però risultava irreperibile, come si evince dal print sottostante estratto dal proprio sistema CRM e in data 09/05/2025, nelle tempistiche previste dall'art. 10 della Carta dei Servizi "[...] l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto". inviava all'istante una PEC di Contestazione non evadibile: omissis ... Alla luce di quanto sin qui esposto e dimostrato, è palese che l'istante non può dolersi del presunto ritardo attivazione, poiché ampiamente e correttamente informato sulle tempistiche per l'espletamento della stessa già al momento della ricezione delle mail di conferma attivazione e riepilogo dell'offerta e delle Condizioni Generali di Contratto WINDTRE. Tra l'altro, nelle succitate comunicazioni era riportato anche, in maniera chiara ed esaustiva, che "Per ulteriori dettagli potrà sempre consultare il sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Potrà inoltre reperire le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi rispettivamente ai seguenti link: <https://www.xxxxxxx.xx/xxxxxx-xxxxx> e <https://www.xxxxxxx.it/xxxxx-xxxxxxx-xxxxxxx/>" Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Viene ribadito, invece, che le Proposte di Contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, della documentazione allegata, dei servizi richiesti, dei corrispettivi, delle condizioni d'offerta applicate. Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui 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. A tal proposito, il Corecom Lazio, nella Delibera n. 26/2024/CRL/UD, precisa: "[...] è assolutamente corretto quanto richiamato dall'operatore nelle proprie memorie, che specifica che "al dovere di informazione di una parte, corrisponde anche 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 dello stesso prenderne compiutamente visione'. Interviene in merito, la Delibera n.276/13/CONS, che [...] stabilisce espressamente quanto segue: per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". La Corte di Cassazione a Sezioni Unite, nella sentenza n.24406 del 21.11.11 ha stabilito che, 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- 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." (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). Destituite di fondamento e assai pretestuose appaiono, pertanto, sia la contestazione della parte attrice in merito al presunto ritardo attivazione, che le pretese attoree sulla corresponsione dell'indennizzo e sul rimborso dei "canoni di locazione". Oltretutto, Wind Tre intende rilevare che il comportamento posto in essere dall'istante, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto. Tale abuso del diritto è stato interpretato quale violazione di un duplice obbligo: quello positivo di attivarsi per tutelare l'utilità della controparte e quello negativo di evitare comportamenti, astrattamente legittimi, volti tuttavia a danneggiare l'altra parte del rapporto. Nel caso di specie, che il diritto sia stato esercitato per fini secondari, con suo abuso, è reso evidente dalla pretestuosità delle doglianze e delle richieste, dall'eccessiva richiesta indennitaria/risarcitoria anche in base all'infondatezza di quanto lamentato. Nel caso di specie, le richieste di parte istante connoterebbero 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. Ora, alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, ribadendo l'eccezione di inammissibilità delle richieste indennitarie avanzate dall'istante, come già esplicitato nel paragrafo in rito della presente Memoria Difensiva, perché del tutto prive di fondamento rispetto alle tempistiche di attivazione del servizio, è chiara la buona fede e correttezza della scrivente convenuta e l'infondatezza e la pretestuosità delle richieste avanzate da parte istante. Pertanto, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo al gestore. Omissis ... 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, ..." La società Wind Tre (Very Mobile) 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), nella quale ha dichiarato quanto segue: "...Con la presente memoria, Wind Tre, fermo e confermato il contenuto e quanto indicato nella propria Memoria Difensiva depositata in data 11/07/2025, qui integralmente richiamata, alla luce delle controdeduzioni formulate da parte istante in data 28/07/2025, rinnova la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalle Condizioni Generale di Contratto e dalla Carta dei Servizi, nonché dalla regolamentazione vigente. Pur tuttavia, intende brevemente replicare e precisare quanto segue. In merito a quanto dichiarato dal signor Di Luca nelle proprie controdeduzioni "Il termine dei 90 giorni è menzionato solo in documenti generici (Condizioni Generali e Carta dei Servizi) non firmati né esplicitamente accettati dal sottoscritto", la convenuta ricorda che l'istante ha aderito alla proposta di contratto tramite rilascio di un Vocal Order (All. 2 alla Memoria Difensiva)

nel quale viene espressamente riportato: - Al minuto 00:24 della registrazione il cliente veniva reso edotto che “l’informativa privacy estese e le Condizioni Generali di Contratto sono consultabili sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it)”; - Al minuto 00:41 l’operatore Wind Tre dichiarava in maniera chiara ed esaustiva: “Le ricordo che questa registrazione è finalizzata alla conclusione di un contratto a distanza senza scambio di conferme e sottoscrizioni in forma scritta. Le confermo che le mettiamo a disposizione tale registrazione sul supporto durevole nella sua area clienti del sito [windtre.it](http://windtre.it) nella sua area clienti per il periodo di 12 mesi.”; - Al minuto 01:30 l’operatore chiedeva al cliente: “Conferma di accettare la conclusione del contratto di rete fissa telefonicamente rinunciando alla forma scritta per lo scambio di conferme e sottoscrizioni del contratto?”; - Al minuto 01:38 il signor Di Luca rispondeva “confermo”; - Al minuto 03:29 l’operatore chiedeva al cliente: “Conferma di aver compreso e di accettare l’offerta descritta i cui dettagli sono contenuti anche nella documentazione inviata?”; - Al minuto 03:38 l’istante rispondeva: “confermo”. Pertanto, è bene ribadire quanto già esplicitato nella Memoria Difensiva, ossia che le Proposte di Contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, della documentazione allegata, dei servizi richiesti, dei corrispettivi, delle condizioni d’offerta applicate. Sicché, se è dovere dell’operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui 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. Quindi, vi è, da parte dell’utente che sottoscrive il contratto, anche un onere di autoresponsabilità, che gli richiede di leggere attentamente e comprendere ciò che sta sottoscrivendo o che ha sottoscritto informandosi sulle tempistiche di attivazione del servizio. Si ricordi, a tal proposito che l’istante avrebbe potuto avvalersi del diritto di recesso, dopo aver letto le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi dove era espressamente riportata la tempistica di 90 giorni per l’attivazione (cfr. Memoria Difensiva del gestore). Alla luce di quanto sin qui esposto e dimostrato, è palese che l’istante non può dolersi del presunto ritardo attivazione, poiché ampiamente e correttamente informato sulle tempistiche per l’espletamento della stessa già al momento della ricezione delle mail di conferma attivazione e riepilogo dell’offerta e delle Condizioni Generali di Contratto Wind Tre. Tra l’altro, in tutte le comunicazioni ricevute, l’istante era informato, in maniera chiara ed esaustiva, che “Per ulteriori dettagli potrà sempre consultare il sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it). Potrà inoltre reperire le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi rispettivamente ai seguenti link: <https://www.xxxxxxx.it/xxxxxi-xxxxx> e <https://www.xxxxxxx.it/xxxxx-xxxxxxxxxxxxxxxxx/>” Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara l’infondatezza e la pretestuosità delle richieste dell’istante, la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa e l’impossibilità per codesto ill.mo Corecom di accogliere eventuali ulteriori richieste di rimborso o di indennizzi avanzate in questa sede dal signor Di Luca. Per ogni ulteriore difesa, la convenuta si riporta alla memoria ed alle conclusioni già depositate. ...”

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. La richiesta di cui al punto a) - "Rimborso totale dei canoni di locazione (650€/mese) per il periodo dal 11 febbraio 2025 al 14 aprile 2025 pari a 1380€ " - non può essere accolta, poiché attiene alla sfera del risarcimento del danno economico, materia per la 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 b) - "più indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione del servizio, pari ad almeno 5,00 € per ciascun giorno di ritardo pari a 310€, rendendo impossibile lo svolgimento della mia attività lavorativa da remoto" – non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate. In riferimento alla liquidazione degli indennizzi, si specifica che nei procedimenti di definizione occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, tra cui quello di buona fede contrattuale (cfr. 1175, 1337 e 1375 c.c.). Tale principio costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Si ritiene opportuno soffermarsi sull'interpretazione offerta dalla giurisprudenza di legittimità in merito al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, laddove afferma che esso "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004)". Secondo l'Autorità, il principio di buona fede "mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge", sul punto, Cass. n. 18947/2005. In considerazione di quanto sopra esposto, appare opportuno richiamare la delibera 276/13/Cons: "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e la delibera Agcom 123/17/CIR, con le quali l'Autorità fa riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: " se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". Infine, si ritiene opportuno richiamare la massima della Cassazione, a sezioni unite, nella sentenza del 21 novembre 2011, n. 24406: "in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227 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 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qualvolta 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”. Alla luce di quanto sopra esposto, e dopo aver esaminato la documentazione depositata in atti, si ritiene che, nel caso de quo, l’operato della società convenuta sia stato conforme agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell’utenza debole e ai principi di buona fede e correttezza che regolano il fisiologico sviluppo di ogni rapporto contrattuale. Infatti, l’istante, sin dalla fase iniziale del rapporto contrattuale, è stato messo nella condizione di venire a conoscenza delle condizioni generali di contratto e di poter verificare, immediatamente o dopo alcuni giorni, che i tempi previsti per l’attivazione del servizio erano di novanta giorni. (cfr. doc. numero di protocollo: 0174771) L’istante, pertanto, avrebbe potuto, con ordinaria diligenza e secondo il principio di buona fede contrattuale, riscontrare il termine di attivazione del servizio internet sin dal momento della stipula del contratto e, eventualmente, valutare ed esercitare il diritto di recesso entro il termine dei quattordici giorni di ripensamento, ai sensi dell’art.15 delle condizioni generali di contratto e come comunicato dalla società nel corso della stipula contrattuale (cfr. doc. numero di protocollo: 0174771). Il comportamento inerte dell’istante non può ricadere sull’operato della società, visto che, dalla documentazione depositata in atti, il contratto è stato stipulato in data 11.02.2025 e che l’attivazione del servizio internet, come ammesso dalle parti, è avvenuta in data 14.04.2025, ovvero al sessantaduesimo giorno. Pertanto, la società ha rispettato il termine di novanta giorni previsto dalle condizioni generali di contratto. Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte. Spese di procedura sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell’istanza proposta dal Sig. M. Dxxx Lxxx 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](http://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