

problematica; tanto è che da ultimo i tecnici dichiaravano: “linea non migliorabile”. Per l’effetto, l’utente richiedeva disdetta del contratto; tuttavia, la società minacciava addebito dei costi di recesso. Così, in data 01/07/2025 veniva inviato reclamo con invito alla Wind Tre: - alla immediata risoluzione del contratto in essere per inadempimento contrattuale a Ella imputabili e quindi senza addebito di costi, spese e penali a carico dell’utente; - alla restituzione delle somme versate da luglio 2023 e quindi allo storno immediato delle fatture emesse e pagate perché illegittime nonché ingiustificate. La Wind Tre non ha mai dato riscontro al reclamo. Richieste: 1. risoluzione del contratto in essere per inadempimento contrattuale a Ella imputabili e quindi senza addebito di costi, spese e penali a carico dell’utente; 2. restituzione delle somme versate da luglio 2023 e quindi allo storno immediato delle fatture emesse e pagate perché illegittime nonché ingiustificate; 3. indennizzo per il disservizio subito; 4. indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500,00

2. La posizione dell’operatore

In replica a quanto dedotto da parte avversa, l’operatore dichiara nelle sue controdeduzioni quanto segue: l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L’istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all’art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. A sua volta, l’art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell’istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell’utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell’operatore interessato; d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell’istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all’oggetto della controversia e i documenti che si allegano. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l’inammissibilità dell’istanza. In ogni caso codesta spettabile l’Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le “scarne” indicazioni fornite da controparte. La domanda di risoluzione “senza addebito

di costi, spese e penali a carico del [REDACTED] - restituzione delle somme versate da luglio 2023 e quindi allo storno immediato delle fatture emesse e pagate perché illegittime nonché ingiustificate” non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L’utente, infatti, si limita a chiedere lo storno ma non fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno di cui si ignorano sia l’ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell’oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno. Si evidenzia, inoltre, che l’utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.). Infatti, non è accoglibile la domanda dal medesimo formulata e all’uopo si riporta la recentissima Determina del Corecom Campania- Fascicolo n. GU14/69****/2024: “[...]La domanda, [...], non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l’istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni[...]In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell’art. 2697 c.c., secondo cui: “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.[...] Orientamento costante dell’Autorità stabilisce: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” [...] Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell’istante, valga il seguente principio: “...qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall’istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate”. E, sempre in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell’istante, la Determina N. 6/23 Corecom Emilia-Romagna “[...] l’inammissibilità della presente istanza data la completa genericità della stessa laddove l’istante dichiara di aver subito un disservizio [...], non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato [...].”È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all’art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Infatti, l’istante non menziona alcuna fattura né vengono indicate le voci contestate di cui si chiede lo storno e nemmeno prodotte le fatture di cui si chiede storno e senza nulla indicare per le stesse. In merito alla ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante, per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 01/09/2023 veniva richiesta l’attivazione del contratto numero [REDACTED] per una nuova linea telefonica, [REDACTED] con offerta “Super Internet Casa 5G”. L’attivazione dell’accesso FWA e della linea si completava in data 19/09/2023. La contestazione de qua si riferisce all’utenza [REDACTED] con un’offerta denominata FWA che prevede, oltre al modem, un’antenna in vendita abbinata. Il servizio viene fornito tramite un’antenna, collocata all’esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati, 380***** il cui numero non è a conoscenza del cliente in virtù

del fatto che la stessa non può essere utilizzata per fini differenti né estratta dall'apparecchiatura fornita all'utente. In ogni modo si è dimostrata la piena corrispondenza della SIM dati di appoggio relativa alla numerazione in tecnologia FWA in dotazione del cliente. L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera Agcom n 35/24/CIR del 23/10/24 "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. [...]" Si richiama l'art 4.8 delle condizioni di contratto: "In caso di FWA il Cliente si obbliga anche a non estrarre la Sim dall'Antenna e conseguentemente ad utilizzarla in un Apparato diverso da quello nel quale è stata inizialmente inserita da WINDTRE". (All PDC, All Log, All Sintesi Contrattuale, All Condizioni Generali di Contratto, All Carta dei Servizi) (PDC allegata agli atti). In merito ai disservizi lamentati in istanza di un presunto e non accertato disservizio, si fa presente che nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante ai fini della lentezza o malfunzionamento di navigazione o interruzione linea fin dall'attivazione dichiarata in atti, né veniva esperita alcuna procedura d'urgenza. Sul punto vedasi la Delibera 3/2024 Corecom Piemonte: "Peraltro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea". Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di ipotetico insoddisfacente servizio. In data 01/07/2025, dopo due anni dall'attivazione, perveniva all'operatore una richiesta di cessazione della linea senza costi, oltre al rimborso di quanto pagato dall'attivazione e lo storno delle fatture in emissione per "disservizi mai risolti" e "per perdita di segnale frequente e servizio discontinuo" (PEC del 01/07/2025). Successivamente, nonostante non fossero ancora maturati i termini per il riscontro al scendiamo fatto pervenire dall'istante in data 01/07/2025, il 07/08/2025, perveniva istanza di conciliazione, UG/769962/2025, prodromica all'attuale procedura che si concludeva, con esito negativo, all'udienza del 17/10/2025. L'utenza cessava in data 05/09/2025. Nelle more della procedura UG/769962/2025, in data 23/09/2025, lo scrivente operatore provvedeva a fornire riscontro ad una segnalazione tecnica del 11/07/2025 dell'istante, comunicando che dall'esito delle verifiche effettuate sui sistemi aziendali coinvolti riscontrando un'anomalia occasionale si era provveduto ad emettere una nota di Credito sul Conto Telefonico N. [REDACTED] di importo originario pari ad euro 35,97 i.v.a. inclusa, stornata parzialmente per euro 4,77 i.v.a. inclusa portando la fattura all'importo ridotto di € 31,20. (All Reclamo accolto comunicazione storno tramite Nota di Credito). L'operatore si riserva di depositare il dettaglio del traffico in uscita relativo al servizio oggetto di contestazione dal quale si evince un regolare traffico per i mesi precedenti alla segnalazione tecnica, così come previsto dalla normativa di settore D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018. A seguito della cessazione del 05/09/2025 venivano stornati i costi imputati in fattura numero [REDACTED] (All fattura numero [REDACTED]) e si procedeva con la emissione di una fattura negativa [REDACTED] (All fattura numero [REDACTED]) a storno dei costi applicati dal sistema in automatico dalla data del 05/09/2025 al 30/09/2025. Motivi di

diritto: in primis, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato!! Le richieste formulate nel presente procedimento non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono; preme rilevare peraltro che il concetto di linea non migliorabile, indicato in atti, relativo ad una linea dati, assume il significato di impossibilità di fornire un servizio ancor più performante e per ciò stesso non implica necessariamente assenza di servizio o impossibilità di fruirla. Per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritta, in accesso FWA, la convenuta riporta quanto esplicitato nell'art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: 3.1.5 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Internet viene attivato secondo la migliore tecnologia e velocità disponibile all'indirizzo del Cliente, con priorità su FTTH, poi FTTC, infine FWA. Qualora l'attivazione della migliore tecnologia individuata su base copertura del Cliente non fosse possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire l'esecuzione degli interventi necessari (quali ad esempio forature murarie o altre attività similari) all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. 3.2.3. Il Cliente prende atto ed accetta che l'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono un'idonea connessione Internet, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, WINDTRE non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti. 3.3.6 L'accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE, LTE Advanced,) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDTRE possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDTRE non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. Preme, inoltre, richiamare l'art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale". Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. La scrivente società specifica altresì, che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi

onere dell'utente prenderne compiutamente visione. Occorre sottolineare come una tardiva contestazione vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Corecom Emilia- Romagna n.29/25: “[...]Quanto poi ai contatti al 159, asseritamente effettuati “[...]spesso più volte nello stesso giorno”, deve rilevarsi che, degli stessi, non risulta agli atti alcuna traccia.[...]” e “[...]in riferimento, in particolare, all’assenza di reclami (come nella fattispecie in esame, per i motivi illustrati), l’art. 14, comma 4, dell’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”) espressamente dispone: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza (...).” [...]” La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l’operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l’assenza di reclami esime l’operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali validi reclami. Si richiami a tal proposito la Delibera di rigetto n. 10/24 del Corecom Veneto. Si ribadisce l’inerzia di parte istante in quanto lo stesso non inviava segnalazioni e/o misurazioni. Tuttavia, il cliente, come da condizioni di contratto, e come indicato sul sito Wind Tre all’indirizzo <https://www.windtre.it/offerte-fibra/super-internet-casa-fwa-5g#accordion-2d93e9dbe9-item-3f17f4e877> ha facoltà di verificare la velocità minima riscontrabile dai clienti nei modi e nelle modalità indicate sul sito misurainternet.it e se la stessa risulti inferiore alla velocità di navigazione su base copertura tecnologica attiva, il cliente ha diritto di recedere senza oneri. Orbene, nel caso di specie, l’istante non faceva pervenire allo scrivente nessuna di queste misurazioni. Vedasi recentissima Delibera Corecom Emilia-Romagna n.29/2025 del 13/11/2025: “[...] Si rammenta, a tal riguardo, che il software Ne.Me.Sys., programma ufficiale del progetto Misura Internet dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la misura certificata della qualità dell’accesso ad Internet da postazione fissa, è l’unico software che consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione. 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, passati 30 giorni dal primo certificato, 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. [...]” . Pare quindi opportuno un riferimento alla 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”, con la quale l’Autorità fa espresso 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”. Si richiamino

a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte “Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna “Corre l’obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa del servizio richiesto; dall’altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell’intestato Corecom) nella parte in cui considera come l’Autorità, nella delibera 276/13/CONS, “ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto”. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha 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 veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che “Come correttamente osservato dall’AGCOM nei suoi scritti difensivi, l’onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l’onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che 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 (Approvate con del. 276/13/CONS): “se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore”. Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si sottolinea la gravità del comportamento di parte istante che non ha segnalato il presunto disservizio durante il presunto periodo di disagio. In tal modo il cliente non ha dato la possibilità alla scrivente di avere contezza del disagio ed eventualmente, laddove

effettivamente esistente, procedere con la risoluzione dello stesso!!!! Sul punto vedasi anche CORECOM EMILIA ROMAGNA - DELIBERA N. 12/23 “[...] La richiesta di indennizzi [...] viene respinta, oltre che per quanto appena considerato, in ragione dell’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). Il disposto di tale norma ha, dunque, precluso l’accertamento di eventuali fattispecie suscettibili di indennizzo. [...]”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Sul punto vedasi Corecom Umbria Delibera n.16/23:” [...] l’istante non ha versato agli atti la copia delle fatture contestate, né ha fornito alcuna indicazione utile al reperimento di qualsivoglia elemento circa le specifiche voci contestate, l’entità delle somme oggetto di doglianza, i titoli degli addebiti, il periodo cui si riferisce la fatturazione [...]. L’istante in conclusione ha presentato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite [...]”. A tal proposito vedasi infine, CORECOM ABRUZZO - DELIBERA N. 11/23 “[...]è necessaria, ai sensi dell’art. 2, c.2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, la verifica in ordine all’avvenuta contestazione da parte dell’utente delle somme ritenute illegittime e lasciate, pertanto, insolute [...] non risultando agli atti provato l’avvenuto invio di un reclamo da parte dell’istante rispetto alle fatture [...], non si rinvergono nel caso di specie i presupposti richiesti ai fini della possibile trattazione dello stesso nella presente sede[...]” Per la richiesta relativa alla cessazione senza costi si fa presente che, in ottica di favor utentis, come sopra delineato, l’utenza è cessata senza imputazione di costi per gli apparati e per costi di cessazione. In merito alla mancata risposta al reclamo del 01/07/2025, si rileva che, l’istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è stata depositata prima dello spirare del termine di 45 giorni e cioè in data 07/08/2025. Presentando l’istanza UG senza attendere la scadenza del termine per il riscontro, l’utente ha rinunciato allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa incardinata innanzi al Corecom. Sul punto vedasi CORECOM UMBRIA - DELIBERA N. 19/23: “la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo (non) merita accoglimento. [...]l’istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è stata depositata prima dello spirare del termine di 45 giorni, [...]: presentando l’istanza UG senza attendere la scadenza del termine per il riscontro, l’utente ha rinunciato allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa incardinata innanzi al Corecom [...]” 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. Diversamente,

la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile. Vedasi anche CORECOM CAMPANIA - DETERMINA N. GU14/56****/22 - “[...] per quanto riguarda la richiesta di mancata risposta al reclamo del 22.07.2022, nessun indennizzo può essere erogato all'istante, in quanto lo stesso, ha attivato 5 giorni dopo, e precisamente il 27.07.2022, procedura di conciliazione, la cui udienza di trattazione si è tenuta addirittura il 09.09.2022, ancor prima che scadessero i canonici 45 giorni per la risposta. Per di più, si fa presente che comunque la risposta al reclamo è stata formulata e recapitata al legale dell'istante, lo stesso giorno in cui l'istante ha attivato l'istanza per la procedura di conciliazione; Inoltre, solo per mero tuziorismo, la pec di reclamo inviata all'operatore, seppur inviata da un indirizzo pec di un legale, mancava dei minimi requisiti identificativi della Cliente/ Istante, eccezione prontamente e diligentemente sollevata nella risposta al reclamo dell'operatore Wind, inviata allo stesso legale dell'istante. Per quanto motivato, le richieste così come formulate nell'istanza non trovano accoglimento.” Infine, nonostante ciò, si fa presente che in ottica di caring, nelle more della presente procedura, è stato riconosciuto comunque all'istante un indennizzo massimo di € 100,00 previsto dalla Carta servizi a storno dell'insoluto presente alla data odierna di € 116,99 in corso di applicazione. Tanto premesso, la scrivente difesa chiede a codesto Ill.mo Co.Re.Com. di dichiarare cessata la materia del contendere senza null'altro disporre in merito. Ciò premesso, 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. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare per un importo di € 116,99 in attesa di storno per € 100,00 come sopra dettagliato. Lo scrivente si riserva di comunicare la situazione aggiornata in prosieguo. Perché l'Autorità Voglia: in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa ed estromettere l'operatore Wind Tre perché estraneo ai fatti e, nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4. 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 insolte indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

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 ed

ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti (dal lato della parte istante decisamente scarna), le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato: 1. per quanto riguarda le richieste di risoluzione del contratto in essere per inadempimento contrattuale senza addebito di costi, spese e penali a carico dell'utente e restituzione delle somme versate da luglio 2023 e dello storno immediato delle fatture emesse e pagate perché illegittime nonché ingiustificate, si riscontra che esse risultano eccessivamente generiche e soprattutto prive di documentazione probante i disservizi lamentati. Nel caso di specie, l'attivazione dell'offerta "Super Internet Casa 5G", con tecnologia FWA, debitamente accettata dalla parte istante con la sottoscrizione del contratto, prevede, come spiegato in dettaglio dall'operatore nelle proprie memorie, oltre al modem, installazione di un'antenna con SIM incorporata che viene posta all'esterno della casa e, attraverso un cavo ethernet collegata al modem. La FWA è una tecnologia che serve per portare internet a casa senza scavare e posare fibra fino all'edificio e funziona con la Fibra fino alla stazione radio (l'operatore porta fibra fino a una BTS/SRB, cioè un'antenna su un traliccio, palo o tetto), con ponte radio fino a casa (da lì il segnale viaggia via onde radio fino a un'antenna esterna montata sul tuo tetto/balcone) e via cavo fino a casa (dall'antenna esterna scende un cavo ethernet al router interno e si ottiene il Wi-Fi normale). Ciò premesso, nella consapevolezza della tipologia di tecnologia utilizzata e delle sottese condizioni contrattuali, l'utente doveva diligentemente avvisare l'operatore ai fini della lentezza o malfunzionamento di navigazione o interruzione linea fin dall'attivazione dichiarata in atti, e magari esperire una procedura d'urgenza. Agli atti nulla è stato prodotto! Anche per le segnalazioni al 159; l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS espressamente dispone: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza (...)." [...] La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali validi reclami. Pertanto, si rileva l'inerzia di parte istante in quanto non inviava segnalazioni e/o misurazioni. Si ricorda, a tal uopo, che il software Ne.Me.Sys., programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la misura certificata della qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa, è l'unico software che consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione. 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, passati 30 giorni dal primo certificato, 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. Per le ragioni esposte non

possono essere accolte le richieste di rimborso delle quote pagate, lo storno delle fatture e il recesso senza penale a seguito di inadempienza contrattuale da parte dell'operatore. 2. Inoltre, anche le richieste di indennizzo per il disservizio subito, non trovano accoglimento, per le argomentazioni del punto precedente. 3. Infine, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, l'attivazione del procedimento in Conciliaweb (istanza UG) interrompe il termine di riposta al reclamo da parte dell'operatore, pertanto, la richiesta dell'istante non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 24/10/2025, per i motivi di cui in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, li 14/05/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo