

DELIBERA N. 39

██████████ / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/798563/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 11/06/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di ██████████ del 16/12/2025 acquisita con protocollo n. 0324246 del 16/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara nel formulario che la linea ██████████ ha presentato gravi e persistenti malfunzionamenti a partire dal mese di settembre 2025, più volte segnalati all’operatore. Sono stati inviati reclami formali tramite PEC in data 04/09/2025, 25/09/2025, 27/09/2025 e 23/11/2025, cui hanno fatto seguito riscontri dell’operatore (pratiche n. 1770859644 e 1776705407) senza risoluzione del disservizio. Il tentativo di

conciliazione svoltosi in data 16/12/2025 si è concluso con esito negativo, come da verbale allegato. Pertanto, si chiede la definizione della controversia con riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM, nonché il rimborso dei canoni e la possibilità di recesso senza penali. Richieste: 1. ripristino del servizio; 2. rimborso dei canoni; 3. indennizzo automatico; 4. recesso senza penali in caso di mancato ripristino. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 256,94. L'istante inoltre deposita agli atti una memoria che dichiara che essere volta alla puntuale quantificazione degli importi dovuti, non specificamente determinati in sede introduttiva, alla luce della documentazione acquisita e dei criteri previsti dalla normativa AGCOM.

1. Stato dei pagamenti e rimborsi. A seguito delle contestazioni già formalizzate e della pendenza del presente procedimento, la scrivente ha richiesto alla propria banca il rimborso degli addebiti SEPA relativi ai canoni del servizio non fruito. In particolare: sono stati già stornati gli addebiti relativi ai mesi di dicembre 2025 e gennaio 2026, per complessivi € 57,96; non è stato possibile ottenere lo storno degli addebiti precedenti (mesi di settembre, ottobre e novembre 2025), in quanto oltre i termini tecnici previsti dal circuito SEPA. Tali importi, pari ad € 86,94, risultano pertanto indebitamente percepiti dall'operatore e vengono integralmente contestati.

2. Ricostruzione tecnica del disservizio. Dalla documentazione in atti risulta che: il servizio ha presentato gravi e continui disservizi sin dai primi giorni di settembre 2025, più volte segnalati all'operatore; la linea è stata migrata ad altro operatore in data 03.02.2026; Wind Tre ha comunicato la cessazione del servizio in data 13.02.2026. Ne deriva che il disservizio si è protratto per un periodo continuativo di circa 160 giorni, con sostanziale inutilizzabilità o grave compromissione del servizio.

3. Inquadramento normativo. La fattispecie rientra nelle ipotesi di malfunzionamento e interruzione del servizio ai sensi della normativa AGCOM, tra cui: Delibera 347/18/CONS (indennizzi automatici); Delibera 203/18/CONS (procedura di definizione delle controversie). Secondo i criteri previsti, per disservizi prolungati è riconosciuto un indennizzo giornaliero, determinabile in via equitativa. Applicando tale criterio al periodo sopra indicato, l'indennizzo risulta quantificabile in € 800,00.

4. Contestazione della fatturazione. Si ribadisce altresì: la non debenza dei canoni relativi ai mesi di settembre, ottobre e novembre 2025, per complessivi € 86,94, in quanto riferiti a servizio non fruito o gravemente compromesso; la contestazione della fattura di chiusura, con particolare riferimento: alla quota parte del mese di febbraio 2026 e ai costi di migrazione, non dovuti in presenza di inadempimento dell'operatore.

5. Conclusioni. Tutto ciò premesso, la sottoscritta chiede la restituzione degli importi indebitamente percepiti, pari ad € 86,94; la dichiarazione di non debenza delle somme richieste con fattura finale; il riconoscimento di un indennizzo per disservizio prolungato, determinato secondo i criteri della normativa AGCOM e quantificato in € 800,00 o nella diversa misura ritenuta di giustizia; ogni ulteriore provvedimento ritenuto opportuno. La presente integrazione viene depositata al fine di aggiornare il quadro economico e fornire una più precisa quantificazione delle somme dovute. In replica alle memorie dell'operatore, espone quanto segue.

1. Contestazione delle dichiarazioni dell'operatore. Si contesta espressamente e integralmente l'affermazione secondo cui la sottoscritta avrebbe verbalmente confermato il corretto funzionamento del servizio. Tale circostanza non è mai avvenuta. La sottoscritta non ha mai dichiarato che la linea funzionasse regolarmente,

ma ha sempre rappresentato un servizio instabile, caratterizzato da scollegamenti e irregolare funzionamento, come dimostrato dai numerosi reclami formali inviati a mezzo PEC. Le dichiarazioni riportate da Wind Tre risultano unilaterali, non documentate e non riscontrabili, e non possono essere considerate prevalenti rispetto alle segnalazioni scritte e reiterate dell'utente. 2. Irrilevanza dei log interni rispetto al disservizio lamentato. La difesa dell'operatore si fonda quasi esclusivamente su verifiche interne di sistema, che non escludono la sussistenza di disservizi intermittenti e ripetuti, né sono idonee a rappresentare l'effettiva qualità del servizio fruito dall'utente. È principio consolidato che la stabilità dei parametri tecnici interni non è sufficiente a escludere un disservizio, laddove l'utente abbia tempestivamente e formalmente segnalato anomalie persistenti, come avvenuto nel caso di specie. 3. Insussistenza di obblighi a carico dell'utente (Nemesys e GU5). Si respinge l'assunto secondo cui la mancata produzione di certificazione Nemesys o l'assenza di una procedura GU5 d'urgenza precluderebbero il riconoscimento dell'indennizzo. Né la certificazione Nemesys né la procedura GU5 costituiscono condizioni obbligatorie per la tutela dell'utente in sede di definizione della controversia. Pretendere che l'utente svolga attività tecniche o probatorie ulteriori equivale a introdurre oneri non previsti dalla normativa di settore. 4. Protrarsi del disservizio e prosecuzione della fatturazione. Il disservizio non è mai cessato e continua tuttora a manifestarsi con scollegamenti e irregolare funzionamento della linea. Nonostante ciò, l'operatore ha proseguito nella fatturazione del servizio, emettendo: fattura con scadenza 12 dicembre 2025, dell'importo di € 28,98, regolarmente pagata; fattura con scadenza 12 gennaio 2026, dell'importo di € 28,98, anch'essa già pagata; fattura con scadenza 12 febbraio 2026, dell'importo di € 28,98, già emessa e non ancora addebitata alla data odierna esclusivamente per ragioni temporali. 5. Integrazione della domanda economica. Alla luce del protrarsi del disservizio anche nei mesi successivi all'avvio della procedura, la sottoscritta aggiorna e integra la quantificazione dell'indennizzo richiesto, chiedendo che lo stesso venga determinato dall'Autorità tenendo conto dell'intero periodo di irregolare funzionamento del servizio. Si chiede inoltre il rimborso dei canoni indebitamente fatturati e corrisposti, pari ad almeno € 57,96, oltre a quelli eventualmente maturandi, ovvero la loro compensazione. 6. Pregiudizio subito rilevante ai fini dell'indennizzo. Il protrarsi del disservizio ha comportato un pregiudizio concreto nell'utilizzo del servizio, con continui disagi e instabilità, pur a fronte di una fatturazione regolarmente emessa e riscossa. Tale circostanza deve essere valutata ai fini della determinazione dell'indennizzo, tenendo conto della durata, della reiterazione e della gravità del disservizio, nonché della mancata risoluzione definitiva da parte dell'operatore. 7. Recesso senza penali. Resta ferma la richiesta di riconoscimento del diritto al recesso senza penali, quale conseguenza dell'inadempimento contrattuale e della perdita di interesse alla prosecuzione di un rapporto caratterizzato da persistente irregolare funzionamento del servizio. 8. Conclusioni. Per tutto quanto sopra esposto, si chiede che il Corecom Campania voglia: rigettare le eccezioni sollevate da Wind Tre S.p.A.; accertare la sussistenza del disservizio; riconoscere l'indennizzo dovuto in relazione all'intero periodo di malfunzionamento; disporre il rimborso dei canoni indebitamente fatturati e corrisposti; riconoscere il diritto al recesso senza penali.

2. La posizione dell'operatore

In replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore dichiara nelle sue controdeduzioni quanto segue: 1. l'inammissibilità delle seguenti presente inserite in istanza che di seguito si riportano: "ripristino del servizio [...] recesso senza penali in caso di mancato ripristino" in quanto richiesta relativa ad un facere, la stessa non è prevista nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori. Inoltre, il mancato subentro non rientra in alcuna delle ipotesi per le quali l'Allegato A della delibera 347/18/CONS prevede un indennizzo. Si richiama sul tema la Delibera N. 007/2025/CRL/UD del Corecom Lazio "La richiesta di [...] (n.d.r.: "chiusura completa contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione") non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Altresì si richiama la Delibera N. 12/25 del Corecom Puglia "[...] la risoluzione del malfunzionamento della linea è inammissibile in fase di procedimento di definizione non rientrando tra le casistiche passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento di procedura." È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com 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. 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale: Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiama la Delibera Agcom n.35/24/CIR: "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. [...]". Vedasi anche la Delibera del Corecom Molise 19/2024 GU14/60xxx9/2023; Sentenza n. 6157/2023 GDP di [REDACTED] e del 23/08/2023; Sentenza n. 2032/2024 GDP di [REDACTED]. In data 10/09/2019 veniva regolamento attivato il contratto [REDACTED] per l'utenza [REDACTED] in accesso FTTH-i01624897 listino FIBRA1000 e Apparato Fibra in vendita rateizzata (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale. In data 25/08/2025 il cliente contattava il Servizio 159 lamentando un'asserita assenza randomica di portante. Venivano immediatamente effettuate prove diagnostiche da remoto, senza riscontrare alcuna anomalia. Si procedeva al reset del modem, al cambio del canale Wi-Fi e si invitava l'utente al monitoraggio successivo. In

data 04/09/2025 perveniva una PEC con la quale l'istante lamentava saltuarie disconnessioni. Il giorno successivo, 05/09/2025, la cliente veniva ricontattata per ulteriori verifiche: nonostante riferisse instabilità della connessione, i log risultavano stabili e i valori tecnici pienamente nella norma. Venivano effettuati ulteriori settaggi Wi-Fi e si invitava nuovamente al monitoraggio, con previsione di un nuovo contatto il lunedì successivo. Come da accordi, in data 08/09/2025 l'ufficio preposto contattava la cliente al n. [REDACTED], l'istante confermava il corretto funzionamento del servizio. Si procedeva a chiudere la segnalazione e a inviare riscontro scritto. In data 27/09/2025 perveniva un'ulteriore PEC di sollecito. L'ufficio preposto contattava la cliente al n. [REDACTED] che confermava il corretto funzionamento del servizio. Si respingeva nuovamente il reclamo! In data 23/11/2025 l'istante promuoveva il tentativo di conciliazione UG/793242/2025 e, in data 24/11/2025, perveniva anche una PEC con la quale la cliente comunicava l'avvio della procedura di conciliazione presso il Co.Re.Com., lamentando un presunto disservizio, richiedendone la risoluzione. La convenuta tentava ripetutamente di contattare l'utente ai numeri forniti, rispettivamente in data 24/11/2025 alle ore 17:23, in data 26/11/2025 alle ore 10:20 e alle ore 14:55. La cliente non rispondeva alle telefonate, volte ad appurare il corretto funzionamento del servizio o, in alternativa, a porre in essere quanto necessario per il ripristino dello stesso. Stante la mancata risposta da parte della cliente si procedeva altresì ad inviare una comunicazione scritta tramite mail con la quale la informavamo che non era stato possibile rintracciarla e si richiedeva un contatto al servizio clienti. Pur se la connessione risultava stabile da verifiche su IAP (log stabili e sessioni regolarmente attive), la scrivente continuava altresì a cercare di mettersi in contatto con la Sig.ra [REDACTED] che, finalmente, rispondeva alle chiamate solo in data 03/12/2025. In linea con l'istante si riscontrava nuovamente una stabilità di connessione, altresì veniva riscontrato, da controlli su Aextract, che risultavano correttamente collegati ben 14 dispositivi, di cui 3 tramite cavo ethernet e 11 tramite Wi-Fi. Si invitava l'utente a effettuare ulteriori prove, ma lo stesso si rifiutava dichiarando che avrebbe comunque proceduto con la disdetta della linea. Si inoltrava comunicazione di chiusura pratica. In data 16/12/2025 si concludeva con esito positivo il procedimento UG/793242/2025 del 23/11/2025. In merito al disservizio lamentato nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..." Nel caso in cui WIND Tre non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Si specifica che, nel caso specifico, le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta hanno costantemente

evidenziato log stabili, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!! Si richiama sul tema, inoltre, la delibera del Corecom Piemonte 03/24: "la richiesta non può essere accolta [...] L'utente lamenta un'asserita sospensione [...] tuttavia tale indicazione risulta essere eccessivamente generica avendo lo stesso ommesso di indicare i relativi dies a quo a ad quem, indispensabili di circoscrivere con certezza l'esatto lasso temporale oggetto del lamentato disservizio. [...] invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" e il "quantum" del verificarsi dell'evento non consente [...] una valutazione adeguata [...]. Per altro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura d'urgenza volta ad ottenere l'eventuale ripristino della linea". Vedasi sul tema anche la Delibera n. 8/2021 Corecom Emilia-Romagna. Si richiama la Delibera N. 18/25 del Corecom Umbria [...] è pacifico fra le parti che l'istante ha contestato l'asserito disservizio in data 1.2.2025 tramite pec e che il gestore, in punto incontestato, tenuto conto del fatto che il cliente non svolgeva test on line, necessari alla verifica del problema, [...] rilevata la stabilità della linea, comunicava la risoluzione del disservizio ed invitava l'utente a contattare il servizio tecnico in caso di ulteriori problemi. L'istante, come riferisce il gestore, [...] non ha provveduto ad effettuare alcun ricontatto per risolvere il problema ed ha depositato, il 13.2.2025, istanza di conciliazione al Corecom [...]. Oltre a ciò, non può sottacersi che l'utente, [...] non si è reso disponibile ad effettuare test e verifiche a distanza, come [...] dall'operatore, ritenendo che tali interventi, come ad esempio il reset del modem, non fossero in alcun modo risolutivi. [...] i tentativi di risoluzione della problematica da parte di Wind, [...], sono proseguiti, anche nella pendenza del presente procedimento [...], tentativi tuttavia inesitati per indisponibilità del cliente. Anche in costanza di procedimento innanzi al Corecom, non risulta la presentazione di un procedimento GU5 volto ad ottenere il pronto ripristino del servizio, procedimento che, se pure non obbligatorio, avrebbe comunque fornito al cliente una ulteriore possibilità di risolvere la problematica lamentata. In relazione a tanto [...] In primo luogo, va considerato il principio di buona fede e correttezza, che "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà 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). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità 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 cfr. Cass. n. 18947/2005). In base a quanto precede, si ritiene che il cliente avrebbe dovuto

mettere l'operatore in condizione di effettuare gli interventi tecnici che avesse ritenuto necessari ed utili alla risoluzione della problematica, cosa che non appare essere accaduta nel caso di specie [...]. In questo ambito, sovviene poi un altro principio, espresso dall'articolo 1227 c.c. sul concorso del fatto colposo del creditore. In particolare, conformemente al consolidato orientamento dell'Autorità, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze, o non dovuto affatto: in quest'ottica l'istante, non appare aver tenuto un comportamento disponibile e collaborativo con l'operatore, effettuando le prove e le verifiche che sarebbero state utili o necessarie ad una risoluzione del problema che lamentava, in tal modo ponendo in essere una condotta diligente volta alla soluzione del disservizio; al contrario, l'atteggiamento di indisponibilità / inerzia del cliente ha di fatto impedito al gestore di trovare una soluzione e contrasta con la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione (Agcom, delibera n. 32/22/CIR; Agcom, delibera n. 127/18/CIR. Conforme, Corte di Cassazione, Sezione I Civile, Sentenza n. 11240 del 29 aprile 2025).” Si richiama la Determina N. GU14/730519/2025 del Corecom Campania “Anche la richiesta dell'istante finalizzata ad ottenere l'indennizzo per interruzione della linea patita dal 16.01.2025 al 22.01.2025 non può trovare accoglimento, stante la risoluzione della problematica da parte dell'operatore in conformità alle tempistiche stabilite dalle Condizioni di Contratto nonché dalla Carta dei Servizi di Wind Tre s.p.a., allegate agli atti del procedimento di definizione che ci occupa. Tali condizioni stabiliscono che l'operatore “...si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1” (cfr. C.C., articolo 7, punto 7.3). Nello specifico, l'istante segnalava l'interruzione in data 19.01.2025, avviando anche la procedura d'urgenza ex art. 5 (GU5/727994/2025). La linea veniva regolarmente ripristinata in data 22.01.2025, dunque, nei termini contrattualmente previsti”. Parte istante non ha prodotto nemmeno il certificato Nemesys attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, facente nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo!!!! Si richiama la Delibera 10/23 del Corecom Emilia-Romagna “[...] secondo un consolidato orientamento, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo. [...] l'istante [...] non risulta [...] avere depositato agli atti alcuna documentazione a supporto e conferma di quanto lamentato (ad esempio, possibili test NeMeSys), non avendo così minimamente assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Si deposita il dettaglio del traffico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per dimostrare il corretto funzionamento del servizio. È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione

vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 2003 n 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018). L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si richiama anche la sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). 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.

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, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato: 1) Per quanto riguarda il ripristino del servizio e il recesso senza penali in caso di mancato ripristino, le richieste non possono essere accolte in quanto non rientra nel potere riconosciuto alla presente Autorità e quindi del Corecom, di disporre “obblighi di fare”, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. 2) Per quanto riguarda le richieste di riconoscere l'indennizzo dovuto in relazione all'intero periodo di malfunzionamento di disporre il rimborso dei canoni indebitamente fatturati e corrisposti, esse sono subordinate al riconoscimento dei disservizi lamentati che nel caso di specie consiste nel malfunzionamento del servizio in particolare l'utente lamenta di un servizio funzionante ad intermittenza (cosiddetta assenza randomica di portante). Questi disservizi prevedono un indennizzo se vengono state rispettate le seguenti condizioni: a) segnalato un disservizio all'operatore; b) se l'operatore non ripara il disservizio entro 4 giorni lavorativi (Carta dei Servizi). L'istante ha presentato reclami tramite PEC in data 04/09/2025, 25/09/2025, 27/09/2025 e 23/11/2025, riscontrati dall'operatore in data 08/09/2025 (Chiusura Pratica Tecnica), 26/09/2025 (Chiusura Pratica Tecnica), 25_26/11/2025 (Conferma Pratica Tecnica in Gestione e Tentativo di contatto telefonico non riuscito) e 09/12/2025 (Chiusura Pratica Tecnica). Dalla documentazione depositata agli atti, il disservizio risulta sempre stato gestito dall'operatore e risulta sempre risolto, inoltre dal report del traffico depositato

dall'operatore si desume che il servizio è stato disponibile. Pertanto, la prova del disservizio lamentato (assenza randomica del portante) ricade inevitabilmente sull'utente. Agli atti, quest'ultima non ha prodotto alcuna documentazione a supporto delle proprie lamentele. Seppure non obbligatorie, l'Autorità ha messo a disposizione strumenti specifici sull'argomento: il NE.ME.SYS e il procedimento d'urgenza GU5 per aiutare l'utente a chiedere indennizzi. Il primo è uno strumento di misura per gli utenti finali che consentono agli utenti di misurare le prestazioni della propria connessione. Le misure del NE.ME.SYS generano un certificato che ha valore probatorio e può essere utilizzato in sede di reclamo e di contenzioso. Il GU5 da presentare contestualmente con il procedimento UG, è un modulo messo a disposizione su piattaforma Conciliaweb, con il quale, se compilato bene e corredato da prove, ha la finalità di «garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali ad esso associati, o della numerazione in uso». Con il GU5, il disservizio deve essere risolto in 10 gg con provvedimento per il ripristino della funzionalità del servizio o del suo rigetto, se la funzionalità viene ripristinata. Nel caso si specie, l'utente non avendo utilizzato i suddetti strumenti, non dà prova del disservizio, pertanto le richieste di riconoscere l'indennizzo dovuto in relazione all'intero periodo di malfunzionamento e di disporre il rimborso dei canoni indebitamente fatturati e corrisposti, non può trovare accogliento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante XXXXXXXXXX, del 16/12/2025, 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.

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 11/06/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo