

zona di [REDACTED] — nonostante la nota complessità orografica del territorio — , garantendo una leadership di segnale rispetto ai concorrenti. All'inizio di novembre, a seguito del sopralluogo dei tecnici incaricati che stimavano una velocità di circa 80/87 Mbps, si procedeva all'installazione dei dispositivi (modem e antenna esterna) e all'attivazione del servizio. Tuttavia, fin da subito, la linea manifestava gravi e continui disservizi, caratterizzati da sistematiche perdite di segnale, necessità di continui riavvii del modem e impossibilità di navigazione stabile. A nulla servivano le reiterate segnalazioni al servizio clienti e i molteplici interventi tecnici in loco (tra cui il riposizionamento dell'antenna, per il quale l'istante si caricava della spesa per l'acquisto di un'asta di supporto più alta). Oltre ai problemi di connettività, l'utente lamentava la mancata erogazione del servizio Amazon Prime, nonostante i solleciti. A luglio, a seguito dell'ennesima verifica tecnica, lo stesso personale di WINDTRE constatava l'irrisolvibilità del problema tecnico nella zona, autorizzando l'utente — previa conferma della sede centrale — a recedere dal contratto senza l'addebito di alcuna penale per inadempimento del provider. Di conseguenza, in data 4 agosto 2025, l'istante provvedeva ad inoltrare regolare richiesta di recesso tramite modulo ufficiale via PEC, allegando gli screenshot comprovanti i disservizi. Nonostante la cessazione del rapporto per cause imputabili all'operatore e le rassicurazioni ricevute, in data 25/11/2025, l'istante riceveva una formale richiesta di pagamento da parte della società di recupero crediti Spinbridge S.p.A. per l'importo di € 698,54, a titolo di mensilità asseritamente non pagate e penali di recesso. Per le motivazioni suesposte, l'istante contestava integralmente la pretesa creditoria, chiedendo lo storno immediato delle somme richieste, il riconoscimento del legittimo recesso per giusta causa (inadempimento contrattuale ex art. 1453 c.c. e mancato rispetto degli standard di qualità del servizio) e il risarcimento per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta eccepeva preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza. Contestava la totale genericità delle accuse mosse dall'utente, evidenziando come quest'ultimo abbia lamentato un disservizio senza, tuttavia, fornire prove concrete, senza indicare l'esatta estensione temporale dei guasti (dies a quo e dies ad quem) e senza dimostrare l'esistenza di reclami formali tracciati in costanza di rapporto. Nel merito, l'operatore WINDTRE, precisava che il contratto sottoscritto (offerta Super Internet Casa 5G) era basato su tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), la quale sfrutta frequenze radiomobili. Come esplicitato nelle Condizioni Generali e nella Sintesi Contrattuale sottoscritte dall'utente, tale tecnologia è soggetta a variabili ambientali e di congestione della rete. Di conseguenza, l'operatore non può garantire una velocità nominale minima costante. In merito alla regolarità del servizio e gestione dell'abbonamento Amazon Prime, altresì, l'operatore dichiarava che il servizio è sempre stato regolarmente erogato a sistema, provando di aver inviato, in data 16/10/2024, una mail contenente il link per l'attivazione in autonomia del servizio e sottolineando di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione o reclamo in merito da parte del cliente. Ancora, la convenuta evidenziava l'irregolarità della posizione amministrativa dell'istante, segnalando il mancato pagamento di quattro fatture consecutive, emesse tra

maggio e agosto 2025, per un totale di € 111,96. A causa di tali insoluti, l'operatore, tra l'altro, inviava solleciti scritti (SMS e notifica tramite App) tra agosto e settembre 2025, seguiti da una raccomandata elettronica "tNotice" il 02/10/2025. A seguito della richiesta di disdetta inviata dall'utente il 4 agosto 2025, il contratto veniva cessato a sistema il 1° settembre 2025 ed, in conformità con l'art. 6.4.2 delle Condizioni Generali, l'operatore addebitava legittimamente ed in un'unica soluzione le rate residue dei dispositivi abbinati (Modem e Antenna FWA in vendita rateizzata) per un importo di € 493,81, oltre al contributo di disattivazione di € 22,00, per un importo complessivo non saldato pari ad € 627,77. In conclusione, la società ribadiva che il cliente non ha mai avviato procedure d'urgenza né ha prodotto il certificato Ne.Me.Sys. (l'unico strumento gratuito AGCOM avente valore probatorio per i disservizi di rete). Pertanto, le contestazioni telefoniche o gli screenshot generici non possono costituire prova dell'inadempimento dell'operatore. WINDTRE richiedeva il totale rigetto delle domande avanzate dall'istante poiché infondate in fatto e in diritto, ovvero in subordine e nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste dell'utente, di operare la compensazione legale tra le poste debito/credito, ritenendo il proprio credito certo, liquido ed esigibile.

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. Preliminarmente, si osserva che all'udienza istruttoria tenutasi in data 31.03.2026, l'istante non compariva, mentre l'operatore si riportava alle proprie istanze e difese. Sul quadro regolamentare applicabile e sull'onere della prova, occorre evidenziare che la controversia ha ad oggetto la richiesta di storno di importi fatturati, il riconoscimento del recesso per giusta causa e la richiesta di indennizzi per asseriti gravi disservizi (continue disconnessioni e instabilità della linea internet FWA) nell'arco temporale compreso tra novembre 2024 e agosto 2025. In materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, la mappa delle regole ripartisce l'onere probatorio secondo i principi generali del diritto comune (art. 2697 c.c.): sebbene spetti all'operatore dimostrare il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali e la legittimità della fatturazione, grava sull'utente l'onere di descrivere e dimostrare i fatti specifici costitutivi della propria pretesa, fornendo quantomeno un principio di prova o un preciso riscontro della tempestiva e formale contestazione dei disservizi in costanza di rapporto. Orbene, nel caso di specie, la posizione dell'istante si affida esclusivamente a deduzioni verbali e a contestazioni generiche circa la qualità del segnale e la stabilità della linea internet. Agli atti del procedimento, invero, non risulta prodotta alcuna evidenza tecnica oggettiva capace di dimostrare lo scostamento degli standard qualitativi della linea rispetto a quelli promessi in sede contrattuale. Sul punto, l'Autorità ha da tempo istituzionalizzato uno strumento normativo e tecnico volto a dirimere con certezza scientifica tali controversie. Si richiama la Delibera n. 656/14/CONS (e successive modifiche), che disciplina i criteri di qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa. Tale delibera attribuisce valore di prova legale esclusiva all'esito delle misurazioni effettuate tramite il software certificato NeMeSys,

gestito dal progetto MisuraInternet dell'AGCOM. L'ordinamento regolamentare stabilisce che solo il certificato NeMeSys — o, in subordine, le stringenti misurazioni comparative ufficiali — costituisce piena prova del disservizio e consente all'utente di recedere senza costi o richiedere indennizzi proporzionali per la perdita di qualità. L'istante non ha allegato alcun certificato NeMeSys, né ha fornito report tecnici ufficiali idonei a superare la presunzione di regolarità tecnica dei sistemi informatici (CRM) esibiti dall'operatore. Invero, neppure i citati screenshot allegati alla lettera di recesso sono stati allegati. Parimenti decisiva, ai fini del rigetto, è la totale assenza di prova in ordine alla tempestiva presentazione di reclami formali. Si richiama in proposito la Delibera n. 203/18/CONS (Approvazione del regolamento in materia di indennizzi automatici e procedure di reclamo), la quale stabilisce che l'insorgenza del diritto all'indennizzo o alla trattazione della criticità è subordinata alla palese e tracciabile segnalazione del guasto o della fattura contestata, al fine di porre l'operatore nelle condizioni di esercitare i propri doveri di assistenza e riparazione entro i tempi previsti dalla Carta dei Servizi. L'istante dichiara di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti (159) e di aver ricevuto rassicurazioni dal personale tecnico in loco. Tuttavia, tali affermazioni sono rimaste del tutto prive di riscontro documentale (quali codici identificativi di reclamo, numeri di ticket aperti o PEC di formale messa in mora antecedenti al recesso). Di contro, l'operatore ha dimostrato la regolare trasmissione delle credenziali e delle istruzioni per l'attivazione dei servizi accessori (Amazon Prime) tramite e-mail documentata in data 16/10/2024, rispetto alla quale non figurano contestazioni scritte nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Per quanto concerne l'addebito finale complessivo di € 698,54 (poi quantificato nell'estratto conto interno in € 627,77), comprensivo delle rate residue del modem e dell'antenna FWA, si rileva quanto segue. In assenza di una prova legale del disservizio (che avrebbe giustificato una risoluzione per inadempimento del provider ex art. 1453 c.c.), la comunicazione inviata dall'utente in data 4 agosto 2025 deve essere qualificata come recesso contrattuale anticipato per volontà del cliente. In ordine alle rate degli apparati terminali (Modem e Antenna), si applicano i principi di trasparenza tariffaria fissati dalla Delibera n. 487/18/CONS. Tale provvedimento prevede che, nel caso in cui l'utente scelga un'offerta che include l'acquisto rateizzato di apparecchiature terminali, in caso di recesso anticipato resti fermo l'obbligo di corrispondere le rate residue pattuite, in quanto l'apparato entra stabilmente nel patrimonio e nella disponibilità del cliente (cessione della proprietà). Non essendo emerso un comportamento colpevole o una violazione contrattuale accertata in capo a WINDTRE, i costi di disattivazione (€ 22,00) e i piani di rateizzazione residui dei dispositivi risultano legittimamente fatturati in conformità alla sintesi contrattuale originariamente sottoscritta e accettata dalle parti. Il mancato pagamento delle fatture ordinarie precedenti al recesso (mensilità di maggio, giugno e luglio 2025), regolarmente notificate e sollecitate dall'operatore anche mediante sistemi di recapito certificato amministrativo (tNotice), configura una morosità dell'istante non giustificata da una legittima eccezione di inadempimento (art. 1460 c.c.), stante la già menzionata assenza di prove sul disservizio. Per tutto quanto sopra, l'istanza presentata dal Sig. ██████████ nei confronti della società WINDTRE S.p.A., va rigettata per assoluto difetto di prova in ordine ai lamentati disservizi e alla tempestività dei reclami.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED], del 07/01/2026, 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

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo