

**DELIBERA N. 72/2025**

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/735487/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/06/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 20/02/2025 acquisita con protocollo n. 0044816 del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «L'istante era titolare di un contratto Wind Tre relativo all'utenza n. 09xxxxxx05, per i servizi voce e dati. Dal 17/04/2024 l'utente rimase totalmente privo di entrambi i servizi. La linea si era interrotta a seguito di un tentativo di upgrade in fibra, proposto da Wind alle medesime condizioni economiche del precedente contratto adsl. A seguito di segnalazioni, i servizi sono stati ripristinati solo il 5.6.2024, quando l'istante, esasperato dal disservizio, aveva già richiesto il passaggio Vodafone. Inoltre, il contratto adsl iniziale, prevedeva il costo fisso di € 18,90 al mese, mentre, a seguito dell'attivazione della fibra, in contraddizione con quanto proposto da Wind, la stessa applica un importo mensile di € 27,00, oltre al costo del modem, pattuito come gratuito. L'istante ha contestato con reclami scritti, rimasti privi di riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno integrale delle fatture emesse durante il disservizio e di quelle successive alla richiesta di cessazione; II) Rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito; III) Indennizzo per interruzione dei servizi (maggiorazione 1/3), dal 17/04/2024 fino al 5.6.2024 € 686; IV) Indennizzo per attivazione di un piano tariffario non richiesto / differente; V) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo € 300.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità In via preliminare, si evidenzia che sia nell'istanza di definizione, così come nella prodromica istanza di conciliazione UG, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'assenza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene osservare come una generica contestazione, pur attuando tutti gli sforzi del caso, Wind Tre vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Nel merito si richiama la seguente Delibera 44/2023 del Corecom Emilia-Romagna: "[omissis] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omesso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e

di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). [omissis]”. Parimenti per la richiesta di “...storno TOTALE delle fatture per un servizio di cui non ho mai usufruito, e relative penali.”, la convenuta ne eccepisce la genericità poiché l’istante avanza la pretesa de qua senza che vengano indicate le fatture e gli l’importi oggetto di contestazione e senza peraltro produrre i conti telefonici nella documentazione allegata. Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata e quindi porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Occorre rilevare che, pur contestando un disservizio a far data dal 17/04/2024, mai alcuna segnalazione né reclamo/istanze ex art. risultano inviati (tantomeno allegati in atti) in quella data. Si contestano altresì le notifiche delle PEC allegata in atti in quanto in alcun modo aventi carattere probatorio. In tema di onere probatorio, si richiami infine la recentissima Delibera 37/25 del Corecom Puglia [...] In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante Wind Tre specifica che nella presente memoria saranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera 35/24/CIR con la quale l’Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: “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 [...]” In data 29/08/2023, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto che si allega in atti, veniva attivata la linea 09xxxxxx05 con listino SOLO VOCE Voce Più in accesso ULL Fisico al costo di 17,99 al mese, si riporta di seguito la schermata relativa all’attivazione e lo stralcio del contratto da cui si evince l’offerta prescelta, si allega inoltre in atti il contratto (Allegato 1): [...] In data 24/04/2024, a fronte della relativa modulistica sottoscritta dall’utente che si allega in atti, per la medesima utenza avveniva il passaggio in accesso FIBRA FTTC VULA con offerta a 26.99 al mese, Internet 200, GIGA ILLIMITATI, Chiamate Illimitate e modem a 5.99 (Allegato 2); di seguito lo stralcio del contratto con indicazione dell’offerta prescelta e l’e-mail di conferma: [...] In data 21/05/2024, a fronte di segnalazione del cliente al Servizio Clienti, in ottica di customer orientation, veniva applicata una scontistica al canone dell’offerta che passava a € 23.99: [...] In seguito, senza assunzione di responsabilità alcuna, Wind Tre riconosceva, sempre in ottica di customer orientation, l’importo di € 17.21+ iva mediante accredito in fattura n. F2419570640 (Allegato 3): [...] Frattanto, nelle more, il 29/05/2024 l’istante richiedeva, al Servizio Clienti, il codice di migrazione per il passaggio della linea ad altro operatore: [...] In data 09/06/2024 l’istante inviava PEC per comunicare il recesso dal contratto infine in data 20/06/2024 il contratto cessava per passaggio ad altro operatore nello scenario di migrazione in NP Wind Tre

Donating-OLO Recipient. [...] In data 24/09/2024 l'istante esperiva infine il tentativo di conciliazione UG/704345/2024 prodromico al presente GU14. In maniera proattiva in data 18/10/2024, a fronte della migrazione della linea, veniva predisposta la seguente gestione: cessazione del contratto in esenzione spese, annullamento delle rate residue modem previa restituzione dell'apparato (Allegato 4), annullamento in prorata del contributo di attivazione, storno delle fatture emesse e in emissione. Venivano quindi emesse le seguenti note di credito: sul Conto Telefonico n. F2413240588 € 5,99; sul Conto Telefonico n. F2416442074 € 5,99; sul Conto Telefonico n. F2419570640 € 275,54 (oltre a € 22 già stornati in precedenza) (Allegati da 5 a 8). In data 21/11/2024 il tentativo di conciliazione in precedenza esperito si concludeva con un mancato accordo tra le parti. Motivi di diritto. Ferme le eccezioni in rito, relativamente all'avanzata richiesta di indennizzo per il periodo di malfunzionamento compreso dal 17/04/2024 al 05/06/2024, si richiamino innanzitutto l'art. 7.3 delle CGC (in atti) "Servizio Clienti – Segnalazione Guasti" che sancisce: "Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE 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. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE" e l'art. 9 della Carta Servizi (in atti) "Irregolare funzionamento del servizio": "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". Nel caso di specie, l'istante non allega in atti alcun reclamo risalente alla data del 17/04/2024 o successive, tantomeno specifica la natura del presunto malfunzionamento. Nel richiamare la Delibera AGCOM 128/22/CONS, si ricorda che la corresponsione dell'indennizzo per disservizio presuppone la formalizzazione di un reclamo. Con la Delibera 18/24 il Corecom Lazio statuisce: "Le risultanze istruttorie evidenziano che l'Istante si è limitato a dolersi di un disservizio sulla linea fissa [...] a lui intestata senza provarne la natura ovverosia se si tratti di malfunzionamento o di totale interruzione della stessa, senza dimostrare se il guasto riguardi soltanto il servizio voce o anche quello dati o entrambi, e, più in generale, senza fornire documentazione utile ad inquadrare con esattezza il problema [...] A questo riguardo, non ci può esimere dall'osservare come sia obiettivamente difficile ipotizzare che l'Utente lamenti l'interruzione della linea da ben tre anni e chieda all'uopo un congruo indennizzo – quantificato, tra l'altro, genericamente, ... [...]. Si osserva, infine, che, qualora dalla documentazione acquisita al fascicolo non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni della parte istante circa il disservizio sull'utenza, non è possibile accogliere la domanda dalla stessa formulata di avere un congruo indennizzo. In una recente Delibera 10/24 il Corecom Veneto precisa che sull'utente

incombe l'onere della segnalazione del disservizio al gestore "posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ad adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto [...] che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea qualora l'utente non provi, prima di rivolgersi all'Autorità, di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione". Ad abundantiam, come ampiamente documentato in atti, si precisa che il 24/04/2024, dietro richiesta dell'istante, veniva effettuato il passaggio dalla tecnologia ULL alla tecnologia Fibra; il 21/05/2024, quindi, il cliente contestava il listino attivato, solo in ottica di favor utentis veniva attivata un'offerta scontata da 26.99 a 23.99, veniva altresì riconosciuto un accredito di euro 17.21 + IVA in fattura. In data 29/05/2024 l'istante già richiedeva il codice di migrazione al Servizio Clienti non consentendo così alcuna ulteriore verifica stante la manifestata volontà di passare ad altro operatore, la linea passava quindi ad altro operatore il 20/06/2024. Infine, ma non da ultimo, si rileva che l'istante presentava l'istanza di conciliazione solo in data 24/09/2024 quindi successivamente alla migrazione dell'utenza verso altro operatore. Autorevole giurisprudenza afferma che "...il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento". Si richiami all'uopo la recentissima Delibera 12/25 con cui il Corecom Puglia respinge in toto l'istanza ponendo l'accento sulla "mancanza di sufficiente documentazione tale da rendere condivisibile la ricostruzione operata dall'utente [...]. Ciò rende non condivisibili le affermazioni avanzate dall'utente che sarebbe rimasto inerte [...] Si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara circostanziata e documentata [...]. Vieppiù che nessun provvedimento di urgenza art. 5 è stato mai avviato dalla parte istante. Sul punto è bene richiamare la recente Delibera 3/2024 del 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". Appare opportuno un riferimento anche 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", l'Autorità 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. 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). Per ciò che concerne la doglianza circa l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite si eccepisce che, come già documentato, le offerte attivate sono assolutamente in linea con il listino prescelto dall’utente e riportato sui contratti. I dettagli dell’offerta sono peraltro visibili sul sito istituzionale di Wind Tre al link <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/wind-non-sottoscrivibili> per quanto riguarda il listino solo voce Voce più e al link [https://www.windtre.it/Document/trasparenzatariffaria/privati/fisso/20240422/20240422\\_zip\\_Allegato\\_1\\_del\\_252\\_INTERNET200.pdf](https://www.windtre.it/Document/trasparenzatariffaria/privati/fisso/20240422/20240422_zip_Allegato_1_del_252_INTERNET200.pdf) per ciò che concerne l’offerta Fibra. Voglia altresì l’adito Corecom tener conto del comportamento posto in essere dalla convenuta che, in ottica di customer orientation, a fronte di segnalazione al Servizio Clienti, ribassava il canone dell’offerta Fibra in data 21/05/2024 da € 26.99 a € 23.99 come agevolmente rilevabile dalle fatture in atti, non si comprende pertanto il motivo della contestazione (Allegati 9 e 10). Oltretutto per tale fattispecie non risulta mai alcuna contestazione, in ogni caso secondo consolidato orientamento dell’Autorità e dei Co.re.Com, a fronte di una eventuale fatturazione indebita, non sussisterebbero gli

estremi per la liquidazione di alcun indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Si richiami a tal proposito la Delibera 4/23 del Corecom Abruzzo: “[...] non si configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi” (in tal senso: Del. 93/18/CONS). [...] Per tale ragione, secondo l'Autorità: “a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti” (delibera Agcom n. 84/14/CIR). Wind Tre conferma infine di aver già cessato il contratto in esenzione spese e ad annullare i conti telefonici tramite emissione delle relative note di credito, per tale motivo dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere senza null'altro a pretendere. Si richiami a tal proposito la recentissima Determina Fascicolo n. GU14/71\*\*\*0/2024 del 31/03/2025 in cui il Corecom Campania respinge le richieste dell'istante essendo “venuto meno in corso di causa il fondamento stesso della lite, si riporta lo stralcio di interesse: “[...] una volta che sia venuto meno in corso di causa il fondamento stesso della lite - che costituendo una condizione dell'azione deve sussistere fino al momento della decisione - vengono a mancare sia l'interesse ad agire che a contraddire e, con essi, la necessità di una pronuncia (cfr. Cass., 9.4.97, n. 3075; Cass., 8.6.96, n. 5333; Cass., 16.9.95, n. 9781; Cass., 7.9.93, n. 9401; Cass., 14.2.91, n. 1538; Cass., 19.3.90, n. 2267). Alla luce di ciò, si può evidenziare che, in pendenza del presente, è venuto meno l'oggetto per il quale è stata attivata tale procedura di Definizione [...], avendo l'operatore provveduto a [...]. Per tale motivo, deve prendersi atto della richiesta di cessazione della materia del contendere [...]. Analogamente, con la Delibera 37/25 il Corecom Puglia, dando atto della cessazione del contratto e dell'avvenuto storno, respinge le richieste di storno/rimborso per la cessata materia del contendere: [...] Nella medesima delibera, anche relativamente alla risposta ai reclami, il Corecom evidenzia il comportamento collaborativo dell'operatore: “deve dunque darsi applicazione al principio secondo cui “non risulta possibile riconoscere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo [...] quando il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante (Delibera Agcom 35/18/CIR) [...] a mente dell'art. 8 Delibera 179/03/CONS l'obbligo di risposta scritte vige solo in caso di mancato accoglimento di un reclamo ove occorre motivare il diniego ben potendo invece il gestore rispondere per fatti concludenti o limitarsi a un riscontro verbale allorquando intenda dar seguito a una richiesta dell'utente”. Alla luce delle suesposte argomentazioni, stante la infondatezza della contestazione, le richieste avanzate nel presente procedimento 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. 5. La posizione amministrativa. Non sono presenti insoluti». Conclude per il rigetto.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Riguardo alla domanda sub I), di "storno delle fatture emesse durante il disservizio e di quelle successive alla richiesta di cessazione", deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, non risultando insoluti pendenti in capo all'utente. Con riferimento alla richiesta sub II), di "rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito" si osserva quanto segue. L'utente lamenta di aver ricevuto fatturazioni eccedenti il costo fisso pattuito di € 18,90 al mese. L'operatore, da canto suo, afferma di aver legittimamente applicato il canone della "offerta Fibra" di € 26.99 mensili (poi ribassati in ottica di customer care a € 23.99) in forza di contratto sottoscritto dall'utente. Lo stesso operatore, tuttavia, produce stipula priva della firma dell'utente e dunque priva di qualsiasi valore probatorio. Né si può concordare con il gestore circa la validità probatoria delle schermate di sistema da esso stesso depositate. Vige piuttosto, nel presente procedimento, per costante orientamento dell'autorità, il principio secondo cui: "Le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità" (delibera Agcom n. 22/19/CIR). Dall'esame delle fatture allegate in atti dall'utente, ad ogni buon conto, non risultano addebiti imputati a canone d'abbonamento eccedenti la somma individuata dallo stesso utente. Gli addebiti in eccesso determinati dalle voci di costo "rate modem" e "costo dismissione" sono stati già stornati spontaneamente dall'operatore, e non possono pertanto costituire oggetto di rimborso. Per le medesime ragioni di cui al sub II) si ritiene di non poter dare accoglimento alla domanda sub IV), di "indennizzo per attivazione di un piano tariffario non richiesto / differente". Può viceversa trovare parziale accoglimento la richiesta sub III), di "indennizzo per interruzione dei servizi (maggiorazione 1/3), dal 17/04/2024 fino al 5.6.2024 € 686". A fronte delle doglianze dell'utente, l'operatore si limita a eccepire l'omessa descrizione del disservizio e la mancata segnalazione del guasto. Non si può tuttavia condividere tali ultime argomentazioni: la descrizione del disservizio è essenziale in quanto semplice, e consiste nell'interruzione di entrambi i servizi, tra l'altro entro una collocazione temporale ben precisa. Quanto alla segnalazione, è in atti schermata delle comunicazioni di Wind Tre al cliente con cui si comunica la presa in carico della segnalazione in data 6 maggio 2024 e la risoluzione del problema il 5 giugno 2024, dunque in ritardo di 26 giorni rispetto alle tempistiche previste dell'art. 7.3 delle CGC invocate dallo stesso operatore (ossia "entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione"). Non ravvisandosi cause di esclusione della responsabilità, né ipotesi di caso fortuito o eccezionalità tecnica, all'utente deve essere riconosciuto indennizzo per malfunzionamento con interruzione dei servizi, calcolato come segue. Come già osservato, i giorni di ritardo ammontano a 26; applicando il parametro di 6,00 euro pro die previsto dall'art. 6 del Regolamento Indennizzi, all'utente spetterà un indennizzo di 156,00 euro per ciascuno dei due servizi coinvolti. Non si ritiene di dover applicare l'aumento di un terzo previsto dall'art. 13, co. 2, del Regolamento perché il passaggio a

fibra non risulta accettato dall'utente né posto effettivamente in essere nel periodo interessato dall'interruzione. Deve infine essere accolta la domanda sub V), di "indennizzo per mancato riscontro al reclamo". L'operatore afferma di non aver ricevuto reclami del 22 maggio 2024 e del 30 maggio 2024; l'utente, tuttavia, li allega in atti corredati da report di avvenuta consegna. Non rinvenendosi risposta del gestore, all'utente spetterà indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento nella misura massima prevista di 300,00 euro, trattandosi non di ritardo ma di omissione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Wind Tre è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno circolare, la somma complessiva di 612,00 (seicentododici/00) euro, di cui 156,00 euro a titolo di indennizzo per malfunzionamento con interruzione del servizio voce, 156,00 euro a titolo di indennizzo per malfunzionamento con interruzione del servizio internet e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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.  
Bari, 23 giugno 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco