



Deliberazione n. 11 del 19.05.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario dott. Giovanni Battista Odino, Vicesegretario del Corecom Liguria

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
[REDACTED] (DITTA
INDIVIDUALE) / WIND TRE (VERY MOBILE) –
PROCEDIMENTO GU14/795689/2025.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] (DITTA INDIVIDUALE) del 03/12/2025 acquisita con protocollo n. 0311610 del 03/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

A) Reclamava INUTILMENTE l'Utente all'Operatore 1) l'Interruzione Totale del servizio contrattuale Internet Mobile 4G o 5G sulla linea mobile [REDACTED] ad uso affari, nella sede operativa dell'Impresa Istante in [REDACTED] che si verificava di continuo, senza sosta, ogni giorno DAL 25/01/2025 AL 15/03/2025 COMPRESI, guasto mai ripristinato; 2) a mezzo telefonate all'Assistenza Clienti Business Wind Tre al numero 1928; 3) a mezzo Reclamo notificato a mezzo PEC in data 25/01/2025 (e successive Integrazioni) tutto privo di esito risolutivo e soddisfacente l'Utente.

Richiesta:

B) Per effetto, CO.RE.COM adito dovrà obbligare l'Operatore Telefonico al pagamento a favore dell'Utente, per intero in soluzione unica (i) dell'indennizzo per Interruzione Totale del Servizio [Contrattuale dell'Internet Mobile 4G o 5G] imputabile al solo Operatore, mai ripristinato nell'arco temporale del disservizio, definito dai commi 1 e 3 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS e del comma 1 dell'art. 13 del medesimo Allegato A, spettante all'Utente per la singola giornata di disservizio, nel caso specie DAL 25/01/2025 AL 15/03/2025 COMPRESI, sulla linea mobile ad uso affari [REDACTED] (ii) che alla data della presente ammonta complessivamente a 800.00 EUR (OTTOCENTO EUR 00 CENTESIMI) = 6.00 EUR per ogni giorno di interruzione del servizio contrattuale (comma 1 dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS) x $(1 + 1/3)$, predetto indennizzo va aumentato di un terzo, ai sensi del comma 2 dell'art. 13 del menzionato dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS; x 2, raddoppiato in quanto utenza ad uso affari, ai sensi del comma 3 dell'art. 13 del menzionato dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS; x 50, i giorni di disservizio sono CINQUANTA = DAL 25/01/2025 AL 15/03/2025 COMPRESI; x 1, la linea interessata è una, la [REDACTED] (iii) dell'indennizzo per omessa risposta al Reclamo del 25/01/2025 (risolutiva il guasto lamentato e soddisfacente l'Utente) spettante per 254 (DUECENTOCINQUANTAQUATTRO) GIORNI di ritardo contati dal 24/02/2025 (scadenza del termine legale di 30 giorni entro cui l'Operatore doveva provvedere al Reclamo notificato in data 25/01/2025) alla data del presente Procedimento 16/11/2025 x indennizzo sancito dalla normativa AGCOM pari a 2.50 EUR per ogni giorno di ritardo = 660.00 EUR che va ridotto alla soglia massima di quest'indennizzo, sancita dalla medesima normativa AGCOM, pari a 300.00 EUR; (iv) delle spese di procedura nell'entità massima sancita da normativa AGCOM pari a 150.00 EUR.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,250.00 €

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

“Con le presenti istanze l'utente, in qualità di titolare delle utenze oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), lamentando genericamente dei presunti disservizi occorsi con riguardo alla numerazione mobile n. [REDACTED] chiedendo altrettanto genericamente (Cfr. formulario Gu14):

Con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Liguria, Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale

ESPONE

Eccezioni preliminari

In primis il gestore eccepisce la parcellizzazione delle istanze, che potevano essere avanzate in un unico contenzioso posta la vetustà dell'origine degli accadimenti rispetto alla proposizione della istanza, è comunque contraria ad ogni principio di buona fede e all'efficienza della procedura, nonché allo spirito deflattivo della stessa.

Avuto riguardo a tale circostanza la scrivente, pertanto, richiama la viva attenzione di codesto spettabile CoReCom al fine di porre un limite alla proliferazione e/o duplicazione dei contenziosi azionati dalla società istante anche per un solo giorno di eventuale disservizio.

A tal proposito si riporta, di seguito, l'elenco dei procedimenti esperiti dalla controparte:

In rito

Wind Tre eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie formulate in merito ai presunti problemi di copertura “indoor” (interno degli edifici) nella propria sede legale relativi al servizio mobile e la mancanza di prove in relazione a quanto occorso e all'asserita responsabilità della convenuta, non essendo suffragate da alcun documento probante, in contrasto col principio di diritto, sancito dall'art. 2697 c.c., comma 1, c.c.

Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind Tre S.p.A. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sul tema si richiamano le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio unitamente alla Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto.

È bene ricordare, a tal proposito, la massima “Quod non est in actis non est in mundo” assimilabile al più noto “Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet”, che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto.

Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga le eccezioni di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la scrivente precisa quanto in seguito indicato.

- Nel merito

1.

Ricostruzione della vicenda contrattuale

Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve.

Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale.

In primis si evidenziano la tardività della contestazione inerente il procedimento de quo, pervenuta a distanza di un anno.

In riferimento a quanto dichiarato dall’istante nel formulario “A) Reclamava INUTILMENTE l’Utente all’Operatore 1) l’Interruzione Totale del servizio contrattuale Internet Mobile 4G o 5G sulla linea mobile [REDACTED] ad uso affari, nella sede operativa dell’Impresa Istante in [REDACTED] [REDACTED] che si verificava di continuo, senza sosta, ogni giorno DAL 25/01/2025 AL 15/03/2025 COMPRESI, guasto mai ripristinato”, dalle risultanze dei sistemi del gestore emerge che in data 27/01/2025 perveniva unicamente una Pec, formulata dall’istante, volta a lamentare presunti disservizi tecnici occorsi sulla sim n. [REDACTED] a far data dal 25/01/2025 riconducibili a scarsa copertura “indoor”, ma MAI una chiamata al Servizio Clienti per reclamare tempestivamente quanto riscontrato a detta del cliente a far data dal 25/01/2025.

Il Servizio Clienti di Wind Tre gestiva prontamente la segnalazione contattando l’utente in diverse fasce orarie e in giornate differenti col fine precipuo di effettuare le opportune verifiche tecniche in linea col cliente, tuttavia i numerosi tentativi non andavano a buon fine stante l’irreperibilità della controparte motivo per cui non era possibile verificare ed appurare il presunto guasto. Difatti è bene rappresentare che la chiamata andava a buon fine, tuttavia, dopo alcuni squilli si attivava la segreteria

telefonica, pertanto, non poteva essere appurato quanto lamentato essendo le prove on line propedeutiche a confutare quanto reclamato.

Il tutto viene comprovato dalle seguenti schermate del sistema CRM.

Wind Tre specifica che, nella presente memoria, vengono riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management - CRM - per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24).

Si rappresenta che l'utente, anziché rispondere all'Ente tecnico preposto, seguiva pretestuosamente e ingiustificatamente ad avanzare, a mezzo Pec ad un indirizzo non corretto, richieste di indennizzo per il presunto e non provato disservizio rendendosi irreperibile ai numerosi tentativi di contatto rivoltigli.

Invero, preme evidenziare che le PEC di reclamo avente ad oggetto la medesima contestazione, compresa quella del 25/01/2025 depositata nel fascicolo documentale, venivano inoltrate all'indirizzo non esatto: WINDTRESPA@PEC.WINDTRE.IT, anziché a quello deputato alla gestione dei reclami: servizioclienti159@pec.windtre.it presente sul sito istituzionale e nelle Condizioni Generali di Contratto.

Ciò nonostante, la convenuta inoltrava regolare riscontro a mezzo PEC in data 26/02/2025, di cui si riporta la ricevuta di consegna:

Tutto ciò premesso, si rappresenta che le segnalazioni di disservizio "indoor" inoltrate dall'utente, a mezzo PEC, non risultano suffragate da guasti certificati sulla rete mobile WindTre in quanto la controparte non si è MAI resa reperibile e disponibile ad effettuare le prove tecniche necessarie a comprovare il disservizio ivi lamentato denotando, tale comportamento, un completo disinteresse della stessa.

Preme, altresì, specificare che, essendo il servizio mobile basato sulla trasmissione di segnali radio, la copertura del territorio "indoor" non può essere assicurata al 100%, anche in virtù del fatto che sussistono aree di copertura non ottimali a causa della conformazione orografica del territorio medesimo, ostacoli naturali, tecnici o logistici che non consentono un intervento efficace di copertura da parte di Wind Tre.

Fermo restando le considerazioni e le eccezioni sollevate nei precedenti paragrafi, corre l'obbligo di precisare che nella zona della sede operativa della società istante sita in [REDACTED] la rete Wind Tre è ad oggi disponibile, come lo era all'epoca dei fatti, come si evince dalla seguente schermata estrapolata dal sito istituzionale del gestore, al seguente link:

Copertura Fibra Ottica, FWA e Telefonia Mobile | WINDTRE

A fronte di quanto finora esposto nella presente Memoria Difensiva appare doveroso, porre all'attenzione del giudicante, che le pretese attoree risultano eccessive ed estremamente pretestuose anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre.

Come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. WindTre assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico, con la comunicazione del 04 maggio 2017, ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Detto documento comprova che l'odierna convenuta ha regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale.

Si precisa, tra l'altro, che è orientamento dell'Autorità e dei Corecom, per tale fattispecie di segnalazione, non ritenere liquidabile alcun indennizzo, escludendo appunto qualsivoglia inadempimento in capo al gestore. A tal proposito, può essere esaustiva la Delibera n. 30/24 del Corecom Toscana: “[...] per quanto concerne la telefonia mobile occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Delibera Agcom n. 163/16/CIR). Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento della telefonia

mobile.” (ex multis, Delibera n. 101/24 del Corecom Toscana, Delibere Agcom n. 163/16/CIR, n. 65/16/CIR, n. 166/18/CIR, n. 20/19/CIR).

Si richiama, altresì, la Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, in merito ad un lamentato malfunzionamento della linea che precisa “In relazione al malfunzionamento della linea, preliminarmente deve rilevarsi che la richiesta risulta generica e non circostanziata, attesa la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale afferente all'asserito disservizio. Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento.”

Ad abundantiam si riporta anche la delibera di Rigetto del Corecom Veneto n. 5_2025:

[...] la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano e le relative sottese motivazioni (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

[... Le considerazioni sopra svolte comportano che l'istanza di xxx debba essere ritenuta del tutto generica e non circostanziata, in quanto non idonea a fornire alcun conforto documentale alle prospettazioni attoree, così da rendere impossibile all'organo giudicante di valutarne la fondatezza e da mettere in gioco il diritto a una compiuta difesa dell'operatore. Pertanto, deve conclusivamente essere rilevato che, per principio generale dell'ordinamento, stabilito dall'art. 2697 c.c. e pacificamente applicabile anche alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione, l'onere della prova dei fatti invocati grava in capo all'utente per il disservizio

lamentato e in capo all'operatore con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi delle circostanze prospettate dall'istante.

In conformità a costante giurisprudenza sul punto, non possono quindi dirsi provate le circostanze invocate da xxx, in considerazione del criterio di riparto dell'onere della prova, il quale "assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante" (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020).

A tal proposito, in presenza di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili, costituisce fatto notorio - documentato dalle Condizioni Generali di Contratto e dalle Carte dei Servizi di tutti gli operatori di telefonia, tra cui Wind Tre - la possibilità per gli utenti di usufruire di tali servizi, nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale (copertura outdoor).

Ne consegue che, in alcune zone territoriali (nazionali e non) e/o all'interno degli edifici (copertura indoor), il servizio possa essere meno performante, a causa della debolezza del segnale derivante da motivi strutturali.

La scrivente difesa pone l'attenzione di codesto Spett.le Corecom sul comportamento omissivo dell'utente il quale non ha fornito nessuna risposta né alle chiamate né alla missiva del gestore denotando un non completo interesse per la doglianza di cui si discute.

Appare pertanto evidente il venir meno dell'interesse della parte istante nei confronti del servizio erogato da Wind Tre. L'interesse, infatti, costituisce uno dei presupposti essenziali per l'ammissibilità dell'azione, come chiarito anche dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

La convenuta rappresenta, altresì, che nessun provvedimento di urgenza art.5 è stato mai avviato per la presente doglianza.

Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5 "[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificassero sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. 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 sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]".

Preme, altresì, sottolineare che, l'utente ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il dettaglio del traffico relativo al periodo oggetto di doglianza, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) essendo decorso quasi un anno.

Vi è di più, invero, contrariamente all'asserzione resa dall'utente nel formulario, "guasto mai ripristinato", Wind Tre tiene a precisare che la ditta istante utilizza regolarmente il servizio, come si evince dal dettaglio del traffico, accluso alla presente, relativo al periodo dal 24/04/2025 al 14/01/2026, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196).

La convenuta specifica che, nel momento in cui la società istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione della linea de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di Contratto" e tutti gli Allegati, riporta quanto stabilito nell'Art.3.2 Erogazione del Servizio delle Condizioni generali di Contratto: "La modalità di accesso in copertura di rete Wind Tre S.p.A. per l'erogazione del Servizio Voce potrebbe non essere disponibile per varie cause tra cui si ricordano a titolo puramente esemplificativo: indisponibilità di coppie in rame su rete di accesso; incompatibilità elettromagnetica; dislocazione del Cliente a distanze non compatibili con le prestazioni tecniche del Servizio; dislocazione del Cliente al di fuori dell'area di copertura del Servizio. Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico".

Art.3.4 "Responsabilità di Wind Tre S.p.A."

"WINDTRE si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni [...]."

Si richiama, altresì, l'art. 15 – GARANZIE DI QUALITA' della Carta dei Servizi.

"[...] WINDTRE e WINDTRE BUSINESS informano, inoltre, i Clienti che per motivi tecnici, connessi con la capacità trasmissiva del Servizio radiomobile, in alcuni casi la agevole fruibilità dei Servizi non potrà essere assicurata. Questa situazione potrebbe verificarsi per il contemporaneo utilizzo, nella stessa area, dello stesso Servizio da parte di un numero molto elevato di Clienti, oppure a causa della effettiva indisponibilità di un'adeguata capacità trasmissiva in un'area determinata anche causata da utilizzi massivi da parte di singoli clienti [...]. La rete di Wind Tre

S.p.A. è stata realizzata con l'obiettivo di ottimizzare il numero di accessi e la qualità delle connessioni; a questo scopo vengono tenuti sotto controllo il grado di saturazione della rete e la qualità delle connessioni per regolare l'accesso ai Servizi. Sul sito Internet è riportata apposita informativa riguardo ai casi di accesso non disponibile per effetto della congestione di rete [...].”

Ad ogni buon conto si rappresenta che alcuna richiesta di disattivazione è mai pervenuta dall'istante in riferimento alla SIM n. [REDACTED] la quale risulta tuttora attiva sulla rete WindTre.

Tutto ciò premesso si respingono, pertanto, le contestazioni avanzate da controparte inerenti la linea mobile indoor n. [REDACTED] non essendo suffragate da guasti certificati sulla rete mobile WindTre!

Preme ribadire che per la telefonia mobile il gestore garantisce una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura, peraltro, come ampiamente dimostrato in epigrafe, nella zona oggetto di interesse risultava una copertura adeguata.

Si evidenzia, altresì, la reiterata irreperibilità dell'utente il quale non si è mai reso disponibile ad effettuare le opportune verifiche tecniche volte ad appurare i presunti e non provati disservizi oggetto della presente contestazione.

La scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, avendo la convenuta già provveduto alla suindicata normalizzazione contabile tramite rimborso degli importi non dovuti.

Si ribadisce quanto indicato nelle eccezioni preliminari ovvero che per la medesima utenza la controparte ha già azionato numerosi procedimenti afferenti un periodo di doglianza antecedente con l'evidente intento di frazionare il periodo storico al fine di ottenere un vantaggio in termini economici facendo leva sulla tardività, non consentendo alla Convenuta di conservare il dettaglio del traffico relativo al periodo oggetto di doglianza.

Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, 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

Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall'istante.

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

2. Situazione amministrativa

La società istante attualmente presenta un insoluto, di importo complessivo pari ad euro 665,40, di competenza dell'istante, maturato sul codice cliente n. [REDACTED] rispettivamente:

Centro di fatturazione n. [REDACTED] riconducibile alla linea n. [REDACTED] oggetto di doglianza;

Centro di fatturazione n. [REDACTED] riconducibile alla linea n. [REDACTED] N.B. Data la numerosità delle fatture emesse, le stesse non si allegano alla presente Memoria Difensiva, tuttavia, l'operatore si rende disponibile a produrle qualora l'ill.mo CORECOM le richiedesse.

Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale 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 insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi".

3. Replica dell'istante

Si rimanda agli atti di replica allegati dalla parte istante.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Preme innanzitutto evidenziare che la parte ricorrente ha già presentato precedenti istanze di conciliazione per le medesime motivazioni e per la stessa linea telefonica, e che nello stesso giorno ha presentato contestualmente al presente procedimento, un'altra istanza di definizione - GU14/796858/2025 - relativamente a un'altra linea mobile [REDACTED] intestata sempre all'istante e per medesime ragioni di malfunzionamento.

Ne è conseguita una parcellizzazione delle istanze che potevano invece essere avanzate in unico contenzioso, evitando così un ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di *economicità* ed *efficienza* e si rimarca pertanto che una simile condotta non appare conforme ai principi di buona fede e

correttezza contrattuale sottesi al *Regolamento sugli indennizzi* di cui l'istante invocherebbe l'applicazione.

Tutto ciò premesso, si specifica che oggetto di doglianza del presente procedimento è a detta del ricorrente: [...] *Reclamava INUTILMENTE l'Utente all'Operatore 1) l'Interruzione Totale del servizio contrattuale Internet Mobile 4G o 5G sulla linea mobile [REDACTED] ad uso affari, nella sede operativa dell'Impresa Istante in [REDACTED] che si verificava di continuo, senza sosta, ogni giorno DAL 25/01/2025 AL 15/03/2025 [...].*

La situazione sopra descritta dalla parte istante, non viene però comprovata in alcun modo né sufficientemente documentata agli atti, non risultando dunque assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. L'istante a sostegno di quanto affermato, allega unicamente una PEC di reclamo inviata in data 25/01/2025.

WIND TRE SPA dal canto suo, afferma nelle proprie Memorie che dalle risultanze dei sistemi del gestore emerge che “in data 27/01/2025 perveniva unicamente una Pec, formulata dall'istante, volta a lamentare presunti disservizi tecnici occorsi sulla sim n. [REDACTED] a far data dal 25/01/2025 riconducibili a scarsa copertura “indoor”, ma MAI una chiamata al Servizio Clienti per reclamare tempestivamente quanto riscontrato a detta del cliente a far data dal 25/01/2025. Il Servizio Clienti di Wind Tre gestiva prontamente la segnalazione contattando l'utente in diverse fasce orarie e in giornate differenti col fine precipuo di effettuare le opportune verifiche tecniche in linea col cliente, tuttavia i numerosi tentativi non andavano a buon fine stante l'irreperibilità della controparte motivo per cui non era possibile verificare ed appurare il presunto guasto [...]”

Inoltre, sempre dalle memorie dell'operatore, si evince che il suddetto reclamo, nonostante sia stato inviato a un indirizzo PEC “non esatto”, veniva comunque riscontrato e gestito dall'operatore con risposta tramite formale PEC in data 26/02/2025, dove l'operatore comunicava all'utente testualmente di “aver eseguito con la massima accuratezza tutte le verifiche necessarie e non sono state riscontrate irregolarità”.

E' doveroso altresì sottolineare che il Servizio Clienti Wind Tre ricevuta la segnalazione, aveva provato prontamente a contattare l'utente – come evidenziato nelle Memorie - in diverse fasce orarie per effettuare le dovute verifiche tecniche in linea con il cliente, e che tuttavia i diversi tentativi non andavano a buon fine stante l'irreperibilità della controparte.

Preme ulteriormente evidenziare che, l'utente ha sottoscritto la Proposta di contratto Wind e le annesse Condizioni Generali di Contratto, in particolare l'art. 3 comma 2

“Erogazione del Servizio” che testualmente recita: “La modalità di accesso in copertura di rete Wind Tre S.p.A. per l’erogazione del Servizio Voce potrebbe non essere disponibile per varie cause tra cui si ricordano a titolo puramente esemplificativo: indisponibilità di coppie in rame su rete di accesso; incompatibilità elettromagnetica; dislocazione del Cliente a distanze non compatibili con le prestazioni tecniche del Servizio; dislocazione del Cliente al di fuori dell’area di copertura del Servizio. Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche, inviare e ricevere messaggi ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico”. E l’articolo 3 comma 4 Responsabilità di Wind Tre S.p.A. per il quale: “Wind Tre S.p.A. si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, eventuale utilizzo di Apparecchiature non fornite da Wind Tre S.p.A., interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli (quali costruzioni, vegetazione e rilievi), inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni [...]”.

Dalla disamina dei fatti sopra elencati, vanno dunque rigettate le richieste da parte istante sia di un indennizzo per continuo malfunzionamento della linea in quanto non adeguatamente comprovato negli atti allegati sia di un indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, il reclamo allegato è stato regolarmente riscontrato dall’operatore.

Altresì, per ciò che attiene la richiesta di rimborso delle spese di procedura nell’entità massima prevista dalla normativa pari a 150 euro, anch’essa non può che essere respinta, sia per il comportamento poco collaborativo della parte istante sia per la completa gratuità della procedura e atteso che per accedere alla stessa non è prevista come necessaria l’assistenza legale.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all’istanza avanzata da [REDACTED] (DITTA INDIVIDUALE) il Comitato delibera il RIGETTO dell’istanza come sopra specificato.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
dott. Manfredi Maglio

IL VICESEGREARIO
dott. Giovanni Battista Odino