

**DELIBERA N. 15/2026**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/799737/2025)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 30/04/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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 autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 20/12/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 20/12/2025;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con mancato accordo del 18/11/2025, l'istante, tramite soggetto accreditato, ha presentato istanza di definizione in data 20/12/2025 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

“A decorrere dal 13/07/2025, parte istante constatava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet sull'utenza telefonica n. 0XXXXXX(All.1).

Venivano dunque effettuati immediati reclami al servizio clienti, con contestuale apertura di ticket di guasto n. 1XXXX5 del 13/07/2025 (All.2).

Le segnalazioni venivano poi integrate da formale reclamo a mezzo pec del 03/08/2025 (All.3).

Solo in data 21/10/2025 Wind XXX e procedeva a ripristinare di fatto la fornitura dei servizi”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia ed internet, dal 13/07/2025 al 21/10/2025, per un totale di 101 giorni;

- b) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio;
- d) Annullamento di eventuali morosità pendenti;
- e) Rimborso per spese di assistenza e procedura.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.700,00.

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

Costitutosi con memoria del 06/02/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice, precisando quanto segue.

In rito, eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per l'assoluta genericità delle contestazioni sollevate da parte istante, in violazione dell'art. 14, comma 3, della Delibera 353/19/CONS.

Osserva che l'istante si limita a lamentare un presunto disservizio senza indicare: la precisa estensione temporale del guasto, elementi probatori a supporto delle proprie doglianze.

“Secondo i principi generali di cui agli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c., chi agisce deve provare i fatti costitutivi della propria pretesa.

L'istanza, così come formulata, costringe la convenuta ad uno sforzo ricostruttivo cui non è tenuta, impedendole di esercitare pienamente il proprio diritto di difesa”.

Wind richiede altresì l'inammissibilità della richiesta di “rimborso per spese di assistenza e procedura” richiamando, a tal fine, alcuni provvedimenti Corecom che rigettano la richiesta di tali rimborsi.

Nel merito, ai fini della ricostruzione della vicenda contrattuale, riporta le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) riguardanti la gestione del caso.

In data 04/02/2014 veniva regolarmente attivato il contratto XXXXXX per la nuova linea telefonica (LNA) XXXXXX in accesso WLR ADSL Bitstream con listino Internet ADSL più Abbonamento chiamate illimitate (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale).

In data 13/07/2025 perveniva una segnalazione con la quale l'istante lamentava esclusivamente un'asserita assenza randomica di portante ADSL.

Veniva aperta la pratica tecnica RATT 1-6XXXXXX54 per assenza di portante.

In data 03/08/2025 l'istante inoltrava una PEC con la quale sollecitava la risoluzione dell'assenza di portante per il solo servizio ADSL.

Anche nella mail inoltrata dal cliente veniva indicato che vi era esclusivamente un'assenza di portante per il solo servizio ADSL.

Wind XXX, in data 04/08/2025, riscontrava formalmente la segnalazione tramite PEC indirizzata all'utente, confermando che la pratica tecnica risultava correttamente in gestione.

La pratica veniva gestita secondo le procedure tecniche previste e si concludeva in data 18/09/2025, con esito "Risolto/Circuito bonificato", attestante l'avvenuta bonifica del circuito e il ripristino della regolare funzionalità.

L'istante veniva contattato dall'ufficio tecnico in data 18/09/2025 e confermava la risoluzione del disservizio.

Alcuna ulteriore segnalazione perveniva dall'istante in seguito alla chiusura della pratica tecnica del 18/09/2025.

A ciò si aggiunga che Wind XXX conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza ex art. 5 è stato mai avviato dalla parte istante.

In data 31/10/2025 l'istante promuoveva l'istanza di conciliazione UG/XXX/2025.

Nelle more, la convenuta – pur non ravvisando alcuna responsabilità ulteriore rispetto a quanto già tecnicamente risolto – riconosceva all'utente un indennizzo pari a € 100,00, in applicazione della Carta dei Servizi.

L'importo è stato correttamente erogato mediante accredito sulle fatture a partire dal conto telefonico n. FXXXXXXX, con importo pari a € 0,00 proprio in virtù dell'indennizzo applicato e fatture di prossima emissione fino a completamento dell'accredito.

Altresì vedasi il conto telefonico n. FXXXXXXX, con importo pari a € 0,00 (allegate fatture F XXXXXX, FXXXXXXX).

Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Rispetto alla doglianza del mancato riscontro a reclamo, Wind osserva che la PEC dell'11/08/2025 si limitava a ribadire la persistenza del disservizio tecnico, senza contenere alcuna richiesta amministrativa o commerciale.

“Pertanto, ai sensi dell’Allegato A della Delibera 347/18/CONS, non sussiste alcun obbligo di indennizzo per mancata risposta, poiché la PEC non integra un reclamo amministrativo ma una mera segnalazione tecnica di sollecito per una pratica già in gestione e successivamente risolta in data 18/09/2025 con conferma da parte dell’istante”.

“L’istante ... 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!

In seguito alla chiusura della segnalazione tecnica lamentata dall’istante si ribadisce per il solo servizio ADSL, aperta in data 13/07/2025 e chiusa come risolta e verificata con il cliente in data 18/09/2025, a seguito della quale l’istante confermava la risoluzione del disservizio, mai alcuna ulteriore segnalazione perveniva alla scrivente.

Pertanto, non si capiscono i motivi per i quali l’istante ora lamenta un arco temporale di risoluzione più ampio.

Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo”.

L’operatore precisa l’avvenuto deposito del dettaglio del traffico “a titolo esemplificativo e non esaustivo, per dimostrare il funzionamento del servizio voce nel periodo contestato”.

### **3. La replica dell’istante**

In data 17/02/2026, l’istante ha replicato all’operatore come segue.

“Preliminarmente, si denota la mancata contestazione da parte di Wind XXX dell’esistenza dei disservizi lamentati dall’istante.

Anzi è lo stesso operatore a confermare l’esistenza del disservizio lamentato e come lo stesso fosse stato segnalato dal cliente.

Deve inoltre evidenziarsi come il disservizio patito si sia protratto sino alla data del 21/10/2025, ed ha avuto ad oggetto tanto la componente fonia, quanto quella internet.

Agli atti non risulta alcun documento che possa smentire la contestazione di parte istante circa il disservizio palesemente manifestatosi.

Deve inoltre essere sottolineato come l’istante abbia ampiamente dimostrato di aver tempestivamente e reiteratamente contestato il disservizio in atto per come di seguito evidenziato:

- Apertura pratica tecnica RATT 1-661XXXX754 per assenza di portante del 13/07/2025 (segnalazione la cui esistenza è confermata dallo stesso operatore);
- Ticket di guasto n. 17XXXX5 del 13/07/2025 (V.All.2 all'istanza Gu14);
- Reclamo a mezzo Pec del 03/08/2025 (V. All.3 all'istanza Gu14);
- Reclamo a mezzo Pec del 11/08/2025 (V. pag 8 memoria di controparte)".

L'istante osserva che, in merito alla tipologia di disservizio, "l'unica difesa del convenuto Gestore è stata quella di provare a 'declassare' la completa interruzione dei servizi fonia ed internet ad una interruzione del solo servizio internet, peraltro limitata fino alla data 18/09/2025.

Ed invero, quanto rilevato da Wind XXX non trova riscontro in nessun documento prodotto in atti.

Ed infatti, è proprio dall'analisi dei dati di traffico prodotti che emerge chiaramente l'inadempimento della parte convenuta; ed infatti:

1) nessun dato di traffico viene allegato con riguardo al servizio internet nei periodi compresi tra il 13/07/2025 ed il 21/10/2025;

2) in merito al servizio voce, su un periodo di contestazione di ben 101 giorni, Wind XXX documenta solo 8 chiamate in uscita in ben tre mesi di fornitura (SIC!); appare dunque di disarmante evidenza come anche in relazione alla componente fonia si sia manifestato un grave disservizio nel periodo tra il 13/07/2025 ed il 21/10/2025 (non v'è alcun traffico in ingresso per l'intero periodo, né traffico in uscita per ben 93 giorni sui 101 oggetto di contestazione).

Tali dati dunque evidenziano una parziale erogazione del servizio voce in modo sporadico (v. minutaggio e numero di chiamato) e per un limitatissimo arco temporale (8 giorni) e non possono dunque costituire prova di una corretta erogazione del servizio per l'intero periodo contestato.

Per ultimo si aggiunga che, anche in pendenza di disservizio, l'istante non si è mai sottratta al pagamento delle fatture, mostrando ad oggi una posizione amministrativa regolare".

Rispetto alla mancata risposta ai reclami, evidenzia di aver fornito prova di aver notificato al convenuto reclami scritti.

Quanto al rimborso di spese di procedura e assistenza, precisa che la possibilità della loro liquidazione "secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, co. 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si

tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti in pendenza del tentativo di conciliazione”.

#### **4. La replica dell'operatore**

In risposta alle repliche dell'istante, in data 24/02/2026 Wind ha precisato quanto segue.

Rispetto al rilievo del ricorrente circa la mancata contestazione, da parte dell'operatore, dell'esistenza del disservizio lamentato e della sua durata, Wind evidenzia che

“In data 13/07/2025 perveniva una segnalazione con la quale l'istante lamentava esclusivamente un'asserita assenza randomica di portante ADSL.

Veniva aperta la pratica tecnica RATT 1-6 XXXXXX 4 per assenza di portante.

In data 03/08/2025 l'istante inoltrava una PEC con la quale sollecitava la risoluzione dell'assenza di portante per il solo servizio ADSL.

Si fa notare che anche nella mail inoltrata dal cliente veniva indicato che vi era esclusivamente un'assenza di portante per il solo servizio ADSL!!!

Si rappresenta che l'accesso inerente all'utenza XXXXXX è WLR con ADSL Bitstream, ovvero, trattasi di due accessi separati voce WLR e ADSL Bitstream e, pertanto, la mancata funzionalità di un accesso non comporta anche necessariamente la funzionalità dell'altro in quanto indipendente come definito con Delibera 482/06/CONS.

Wind XXX, in data 04/08/2025, riscontrava formalmente la segnalazione tramite PEC indirizzata all'utente, confermando che la pratica tecnica risultava correttamente in gestione.

Vedasi riscontro allegato in atti.

La pratica veniva gestita secondo le procedure tecniche previste e si concludeva in data 18/09/2025, con esito “Risolto/Circuito bonificato”, attestante l'avvenuta bonifica del circuito e il ripristino della regolare funzionalità.

L'istante veniva contattato dall'ufficio tecnico in data 18/09/2025 e confermava la risoluzione del disservizio”.

Rispetto al c.d. “declassamento del servizio” evidenzia che tutte le comunicazioni richiamate hanno un contenuto univoco e inequivocabile: L'ISTANTE HA SEMPRE E SOLO SEGNALATO UN'ASSENZA DI PORTANTE ADSL.

Nessuna delle comunicazioni prodotte:

- lamenta un disservizio del servizio voce;
- segnala l'impossibilità di effettuare o ricevere chiamate;
- chiede indennizzi per la fonia;
- contesta la fatturazione del servizio voce.

La stessa PEC dell'11/08/2025 – richiamata dalla controparte – ribadisce esclusivamente la persistenza del guasto ADSL, come già evidenziato nella Memoria di difesa e allegato in atti.

Aggiunge che

“la controparte tenta oggi di ampliare retroattivamente l'oggetto del reclamo, introducendo una nuova e presunta richiesta relativa a un disservizio voce mai segnalato.

Tale condotta è giuridicamente inammissibile, poiché viola il principio fondamentale sancito dall'Allegato A della Delibera AGCOM 347/18/CONS, secondo cui l'indennizzo può maturare esclusivamente in relazione al disservizio effettivamente oggetto di reclamo.

Alcuna evidenza viene allegata infatti in atti!”.

Rispetto al rilievo di parte ricorrente, secondo cui “nessun dato di traffico viene allegato con riguardo al servizio internet nei periodi compresi tra il 13/07/2025 ed il 21/10/2025”, Wind ribadisce che

“la pratica tecnica per la segnalazione dell'assenza di portante del solo servizio ADSL veniva gestita e si concludeva in data 18/09/2025, con esito ‘Risolto/Circuito bonificato’, attestante l'avvenuta bonifica del circuito e il ripristino della regolare funzionalità.

L'istante veniva contattato dall'ufficio tecnico in data 18/09/2025 e confermava la risoluzione del disservizio.

ALCUNA ULTERIORE SEGNALAZIONE PERVENIVA DALL'ISTANTE IN SEGUITO ALLA CHIUSURA DELLA PRATICA TECNICA DEL 18/09/2025”.

Rispetto al rilievo di parte ricorrente, secondo cui “in merito al servizio voce, su un periodo di contestazione di ben 101 giorni, Wind XXX documenta solo 8 chiamate in uscita in ben tre mesi di fornitura (SIC!) ...”, per Wind

“... controparte tenta di ampliare retroattivamente l’oggetto del reclamo introducendo oggi un presunto disservizio voce mai segnalato.

Ciò oltre ad essere pretestuoso è giuridicamente inammissibile!

Se vi sono chiamate:

- la linea voce era attiva;
- non vi era interruzione totale;
- non può maturare alcun indennizzo ex art. 6 Allegato A Del. 347/18/CONS”.

In merito alla mancata risposta ai reclami, Wind afferma che allegato in atti vi è solo ed esclusivamente il reclamo del 03/08/2025.

“Tale reclamo è di natura prettamente tecnica al quale si è dato seguito con l’apertura della relativa segnalazione e risposta mail pec di presa in carico fino alla chiusura del disservizio ampiamente dimostrato in memoria, nelle repliche e confermato dall’istante con la conferma della risoluzione della problematica”.

“Alcun reclamo è pervenuto di natura amministrativa per il quale ora avanza pretese di indennizzo di mancata risposta né alcun reclamo è pervenuto o allegato in atti del 11/08/2025, trattasi di errore di battitura della scrivente che si riferiva al reclamo del 03/08/2025”.

Wind contesta infine “la richiesta di rimborso spese sia perché non documentate sia perché la procedura è interamente gratuita”.

## **5. L’ulteriore replica dell’istante**

In data 24/02/2026, l’istante ha eccepito

“l’irricevibilità delle repliche depositate dall’operatore convenuto ex. art 16 co. 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato B alla delibera 194/23/CONS, in quanto tardive.

Appare infatti chiaro come un simile iter procedurale sarebbe potenzialmente suscettibile di generare un meccanismo infinito di repliche su repliche, con la consequenziale procrastinazione ad infinitum del procedimento.

In ogni caso, quanto al valore istruttorio della memoria deve rilevarsi come la replica non si limiti a precisare concetti già articolati nella precedente (e tempestiva)

memoria depositata in data 06/02/2026, ma introduce argomentazioni e/o temi di prova, che, ove considerate ricevibili, finirebbero per eludere il termine di 45 giorni previsto dall'art 16 co. 2 del citato regolamento”.

Ha quindi insistito sulle richieste avanzate nell'istanza.

## **6. L'ulteriore replica dell'operatore**

In data 25/02/2026, Wind ha esposto quanto segue.

“Occorre rilevare che le repliche della scrivente, depositate in data 24/02/2026, non risultano depositate tardivamente rispetto a quanto sancito e disposto dal comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui

‘Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica’.

Si contesta recisamente l'assunto secondo cui nella memoria di replica sarebbero stati introdotti nuovi elementi di prova o nuovi temi istruttori.

La replica depositata si è infatti limitata a sviluppare, chiarire e argomentare più compiutamente profili già compiutamente dedotti nella precedente – e tempestiva – memoria del 06/02/2026, senza in alcun modo ampliare il thema probandum né proporre nuove istanze istruttorie.

L'attività difensiva svolta rientra pienamente nella funzione propria della memoria di replica, la quale consente alla parte di:

confutare puntualmente le deduzioni formulate dalla controparte;

precisare e sviluppare argomentazioni già introdotte nei termini assegnati.

Ne consegue che non ricorre alcuna violazione del termine perentorio di 45 giorni di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, giacché la memoria di replica non ha introdotto alcun elemento nuovo, né avrebbe potuto farlo.

Le osservazioni svolte dalla scrivente si collocano dunque nel pieno rispetto del perimetro difensivo consentito e non determinano alcuna elusione dei termini istruttori”.

## **7. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, vanno considerate le eccezioni sollevate dalle parti in controversia.

Priva di pregio appare l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità proposta dall'operatore in ordine all'asserita "assoluta genericità delle contestazioni sollevate da parte istante" per via della mancata indicazione della precisa estensione temporale del guasto.

La circostanza invocata da Wind è infatti smentita dall'indicazione, a formulario, delle rispettive date di interruzione e riattivazione della linea.

Né, un'eventuale genericità dell'istanza per mancanza di documentazione può ritenersi preclusiva della proponibilità della stessa, rilevando, semmai, ai fini della valutazione nel merito delle richieste in essa formulate.

Parimenti, risulta priva di fondamento l'eccezione sollevata da parte istante in ordine alla irricevibilità delle repliche depositate dall'operatore convenuto in quanto tardive.

Tali scritti, difatti, risultano pervenuti nei termini assegnati, con comunicazione a fascicolo prot. n. 3XXX9 del 23/12/2025, ai sensi dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS.

Si rammenta che detti termini, nella loro inequivoca formulazione, sono l'espressione alta e naturale della tutela riconosciuta al diritto di difesa e al diritto al contraddittorio per le parti in controversia, meritevoli entrambe di pari dignità difensiva.

Di mero stile risulta l'ulteriore rilievo dell'istante secondo cui le precisazioni del resistente, formulate rispetto alle controdeduzioni del ricorrente (e depositate in data 24/02/2026), non si limiterebbero a precisare quanto espresso nella memoria del 06/02/2025 ma introdurrebbero "argomentazioni e/o temi di prova, che, ove considerate ricevibili, finirebbero per eludere il termine di 45 giorni previsto dall'art. 16 co.2 del citato regolamento".

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente come nel seguito.

L'istante lamenta la completa interruzione della linea (voce e dati) per motivi tecnici, sostenendo che, nonostante varie segnalazioni a partire dal mese di luglio, il ripristino dei servizi da parte di Wind sia avvenuto solo il successivo 21 ottobre.

A sostegno delle proprie doglianze produce:

- fattura n. F XXXXXX del 12/10/2025;

- SMS di aggiornamento del 13 luglio con cui Wind informa che “la risoluzione è prevista entro 3 giorni lavorativi da oggi. Se dopo questa data dovessi avere ancora bisogno di noi, fai riferimento al numero di pratica 1XXXXXX5 ...”;

- PEC al Servizio Clienti, della quale si riporta integralmente il contenuto: “Salve, In data 13/7/2025 ho telefonato per segnalare un guasto sulla linea internet in quanto sono in totale assenza di segnale. Ho sollecitato varie volte richiamando il vostro call center ma ad oggi 3/8/2025 non ho avuto alcun riscontro dai vostri tecnici. Mi riservo di procedere per altre vie se il problema persiste. Certi di un vostro rapido riscontro. Cordialmente”.

Nella sua memoria difensiva l’operatore ha ricostruito la vicenda evidenziando come sia la segnalazione del 13 luglio che il sollecito del 3 agosto riguardassero esclusivamente l’assenza di portante ADSL.

Aggiunge Wind che la pratica, la cui gestione era stata confermata con riscontro del 4 agosto, si era conclusa il 18 settembre, con bonifica del circuito e “ripristino della regolare funzionalità”.

In pari data l’ufficio tecnico aveva contattato l’utente, il quale aveva confermato la risoluzione del disservizio.

Parte resistente nega la ricezione di ulteriori segnalazioni successive alla chiusura della pratica tecnica ut supra ed informa che, nelle more della procedura di conciliazione proposta il 31 ottobre, “pur non ravvisando alcuna responsabilità ulteriore rispetto a quanto tecnicamente risolto”, ha riconosciuto all’utente, tramite credito in fattura, un indennizzo di euro 100,00 in applicazione della Carta Servizi.

A sostegno della propria ricostruzione, la convenuta ha allegato proposta contrattuale sottoscritta, carta servizi e condizioni generali di contratto da cui risulta l’impegno ad eliminare eventuali irregolarità funzionali entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatti salvi i guasti di particolare complessità, e che, in caso di inosservanza dei predetti termini, il cliente avrà diritto all’indennizzo di euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, per un importo massimo di 100,00 euro.

L’operatore ha depositato inoltre un dettaglio del traffico a dimostrazione del funzionamento del servizio voce nel periodo compreso tra il 7 luglio e il 19 settembre.

In replica a quanto rappresentato dall’operatore nella sua memoria difensiva, il ricorrente, nel ribadire che il disservizio su fonia ed internet si è protratto sino al 21 ottobre, ha evidenziato la mancanza in atti di documenti che possano smentire le proprie contestazioni.

Mentre nessun dato di traffico viene allegato riguardo al servizio internet nel periodo 13 luglio-21 ottobre, rispetto al servizio voce risultano documentate solo 8 chiamate in uscita su tre mesi di fornitura “che non possono costituire prova di una corretta erogazione del servizio...”.

In merito alla mancata risposta ai reclami, il ricorrente evidenzia di aver fornito prova della notifica di reclami scritti al convenuto, riferendosi, in particolare, alla PEC del 3 agosto e alla PEC dell’11 agosto cui fa riferimento l’operatore a pg. 8 della sua memoria.

Orbene, in relazione a quanto dedotto dall’istante occorre sottolineare che non tutte le argomentazioni offerte sono sufficienti a fondare tutte le pretese avanzate.

In particolare, rispetto alla tipologia di disservizio, l’affermazione riportata nel formulario secondo cui “A decorrere dal 13/07/2025, parte istante contestava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet...” non è accompagnata da alcuna documentazione idonea a provarla, dato che l’unica evidenza in atti è rappresentata dalla PEC che, il 3 agosto, lamenta un guasto alla linea internet con totale assenza di segnale.

E’ infatti onere dell’utente specificare, in relazione all’inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione.

In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte e, pertanto, nel caso di specie, le valutazioni in ordine all’indennizzo per malfunzionamento restano circoscritte al servizio dati.

Né il rilievo secondo cui Wind abbia documentato “solo 8 chiamate in uscita in ben tre mesi di fornitura” può rendere plausibile la prospettazione estensiva fatta dall’istante in sede procedimentale.

Tra l’altro, pur applicando il principio del favor utentis - per cui l’utente può limitarsi a dedurre un disservizio mentre grava sull’operatore la prova dell’adempimento - il principio de quo deve essere interpretato secondo un criterio di ragionevolezza.

Criterio di ragionevolezza che, si ritiene, debba trovare applicazione anche nell’accertamento della durata del disservizio per come sin qui individuato.

Dagli atti emerge che il disservizio su dati, lamentato il 13 luglio, sia stato risolto – con ritardo rispetto ai termini previsti – il successivo 18 settembre.

Da rilevare, sul punto, che l’istante mai ha smentito il contatto dell’ufficio tecnico e la relativa conferma di avvenuta risoluzione del disservizio.

Risultano del tutto generiche, e dunque non rilevanti a tali fini, le controdeduzioni dell'istante in merito alla mancata risposta ai reclami secondo cui "nessun riscontro è mai stato fornito da controparte e nessuna ulteriore informativa".

Né l'utente ha mai documentato reclami per disfunzioni nei giorni successivi, il che fa lecitamente ritenere che il guasto sia stato effettivamente risolto a settembre.

Oltre a ciò, non risulta l'attivazione di provvedimenti temporanei d'urgenza GU5 per la segnalazione di un qualsiasi disservizio o per il suo prolungamento né, tantomeno, la formulazione di un recesso rispetto ad un malfunzionamento che, in entrambi i formulari, viene rappresentato come generalizzato.

In base a tanto, l'utente avrà diritto al rimborso dei canoni corrisposti per il solo servizio dati relativamente al periodo 13 luglio-18 settembre 2025.

Per lo stesso periodo, l'istante avrà diritto all'indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), per un importo di complessivi euro 402,00 (euro 6,00 per 67 giorni di accertato disservizio).

Per quanto sinora acclarato - nello specifico, risoluzione del disservizio il giorno 18 settembre e sua conferma, in pari data, da parte dell'istante - nessun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di mancata/tardiva risposta al reclamo del 3 agosto.

Difatti, la liquidazione per il disservizio principale a cui la citata PEC si riferisce esclude il riconoscimento previsto dall'art. 12 del succitato allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Non sono stati rinvenuti elementi idonei a consentire la tracciabilità di eventuali ulteriori segnalazioni presentate in modalità telefonica né sono presenti a fascicolo reclami ulteriori rispetto a quelli sinora considerati o argomentazioni utili a ritenere verosimile l'inoltro di altri reclami.

Privo di qualsiasi pregio risulta dunque il richiamo dell'istante alla PEC dell'11 agosto, di cui si fa menzione, per la prima volta, nella memoria dell'operatore e da quest'ultimo imputata, nella successiva nota di risposta alle controdeduzioni dell'istante, ad un proprio errore di battitura.

Viene respinta la richiesta di storno di eventuali morosità pendenti in quanto generica, condizionata e, soprattutto, infondata, in quanto in evidente contrasto con una posizione amministrativa pacificamente riconosciuta come regolare da entrambe le parti.

In ultimo, viene respinta la richiesta di rimborso delle spese di procedura atteso che la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo alcun tipo di documentazione attestante spese di

procedura giustificate, ivi comprese quelle per l'assistenza di un Legale, che restano a carico della parte che di un tale professionista abbia inteso avvalersi.

Su tutti gli importi oggetto di indennizzo/rimborso l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta:

I. a liquidare all'istante l'importo di euro 402,00 (quattrocentodue/00) ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza;

II. a rimborsare i canoni corrisposti dall'istante per il solo servizio dati relativamente al periodo 13 luglio-18 settembre 2025, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 30/04/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca