

DELIBERA N. 04-2026

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/574744/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del ventotto gennaio duemilaventisei;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 27/12/2022 acquisita con protocollo n. 0363884 del 27/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Il giorno 16.8.2022 ho inviato una pec di trasferimento linea telefonica in quanto avevo continue perdite di collegamento ad internet. Bloccando il contratto per disservizi continui. La Wind3 ha voluto il pagamento del modem fino a conclusione del loro contratto. Nella pec avevo richiesto dove potevo riconsegnarlo, senza avere risposta.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) Voglio indietro i soldi della bolletta di euro 228 ed eventuali altri 100 euro dei disservizi continuamente segnalati al XXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Con istanza, depositata innanzi al Corecom Piemonte, l'istante, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 353/19/CONS nei confronti Wind Tre, lamentando in maniera estremamente generica quanto segue: Il giorno 16.8.2022 ho inviato una pec di trasferimento linea telefonica in quanto avevo continue perdite di collegamento ad internet. Bloccando il contratto per disservizi continui. La Wind3 ha voluto il pagamento del modem fino a conclusione del loro contratto. Nella pec avevo richiesto dove potevo riconsegnarlo, senza avere risposta. e richiedendo: Voglio indietro i soldi della bolletta di euro 228 ed eventuali altri 100 euro dei disservizi continuamente segnalati al XXX. 1. Le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni - XXX L'utenza n. XXX, attivata sui sistemi di Wind Tre in data 26/08/2021 in accesso FTTH, risulta cessata in data 12/08/2022 per notifica asincrona: Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Piemonte Wind Tre S.p.A. (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale ESPONE

➤ In rito

2. Eccezioni preliminari.

In primo luogo, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato!! Sulla genericità e indeterminatazza delle domande avversarie relativamente alle numerazioni oggetto

dell'odierna contestazione. Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie relativamente alla numerazione oggetto dell'odierna contestazione, soprattutto per quanto concerne il periodo di disservizio occorso. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale "L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: "a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le "scarne" indicazioni fornite da controparte. Nel merito si richiamano i seguenti provvedimenti: - Delibera AGCOM n. 300/20/CIR: "La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento stante la genericità della richiesta e la mancata indicazione delle voci di costo oggetto di rimborso. L'istante ha dichiarato di avere subito la indebita di alcuni servizi, ma agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione volto a contestare i predetti addebiti regolarmente corrisposti dalla parte istante". - Delibera AGCOM n. 70/12/CIR: ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)." - Delibera AGCOM n. 3/11/CIR: "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo" (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). - Delibere n. 39/2020 e n. 48/2020 attraverso cui il Corecom Basilicata e il Corecom Puglia hanno statuito, rispettivamente: "L'insufficiente e contraddittoria esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento - sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso - rende la

domanda assolutamente indeterminata alla luce del richiamato principio del contenuto vincolato della pronuncia” (Del. 39/2020) e “L’istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica” (Det. 48/2020). Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un’adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., 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. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

➤ In merito

3. Ricostruzione della vicenda contrattuale.

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio, ma, per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Innanzitutto, Wind Tre ribadisce quanto già specificato nelle Eccezioni Preliminari, ossia che le contestazioni avversarie relativamente alle numerazioni oggetto della presente istanza, sono assolutamente generiche e sommarie e, soprattutto, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie! Come ut supra evidenziato, con l’avvio della presente procedura la parte istante lamenta genericamente “Continue perdite di collegamento ad internet.” Si rappresenta, pertanto, che la richiesta dell’istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti disservizi della linea fissa oggetto del presente procedimento. A tal proposito, si precisa che solo in data 19/07/2022 la convenuta apriva la segnalazione n. XXX per un disservizio sull’utenza n. XXX per assenza di portante che veniva chiusa il giorno stesso come servizio AUTORIPRISTINATO (All. 1 Dettaglio del traffico): In data 12/08/2022 in seguito alla richiesta di portabilità della numerazione pervenuta da altro OLO nello scenario Wind Tre OLO Donating, la linea n. XXX cessava sui sistemi Wind Tre per notifica asincrona: La disattivazione anticipata della linea fissa, così come previsto dalle Condizioni generali di Contratto (All. 2 Condizioni generali di contratto) comportava in data 12/09/2022 l’emissione del conto telefonico n. F2210092096 di euro 228,00 (All. 3 Fattura n. F2210092096) oggetto di contestazione della presente istanza, relativamente alle rate residue del modem ed al costo di cessazione della linea fissa oggetto di doglianza. Come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, sempre disponibili sul sito

istituzionale della convenuta, al cliente venivano addebitati i costi per il recesso anticipato del contratto. La disattivazione anticipata della linea fissa, così come previsto dalle Condizioni generali di Contratto (All.2 Condizioni generali di contratto) comportava in data 12/09/2022 l'emissione del conto telefonico n. F2210092096 di euro 228,00 (All.3 Fattura n. F2210092096) oggetto di contestazione della presente istanza, relativamente alle rate residue del modem ed al costo di cessazione della linea fissa oggetto di doglianza. Come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, sempre disponibili sul sito istituzionale della convenuta, al cliente venivano addebitati i costi per il recesso anticipato del contratto. A riprova il cliente non ha allegato nessuna ricevuta di consegna e/o accettazione. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte. Risulta utile richiamare anche la Determina Direttoriale n. 48 del 23 ottobre 2020, dove il Corecom Puglia, in riferimento alla richiesta di parte istante di storno della posizione contabile e debitoria, non accoglie la domanda per genericità così motivandola: "La domanda sub I), di storno della posizione contabile e debitoria, non può essere accolta, risultando eccessivamente generica. L'utente, infatti, non si limita a chiedere lo storno delle fatture emesse in relazione al periodo del lamentato disservizio, né fornisce fatture o informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno integrale di una posizione debitoria di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno". Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. È opportuno precisare ad ogni modo come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario. La convenuta specifica altresì che l'istante, nel momento in cui ha accettato le Proposte di Contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati.

4. Motivi di diritto.

Con riferimento alle rate residue del modem ed ai costi di cessazione, Wind Tre come sopra evidenziato, specifica la correttezza e la legittimità degli importi fatturati in conformità a quanto sottoscritto nel contratto e disposto dalle Condizioni Generali del Contratto. In merito ai Prodotti forniti da WindTre, infatti, secondo quanto previsto dall'art. 6 delle Condizioni generali di Contratto: "6.1 Per la fornitura dei Servizi, il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi. Tali Prodotti si distinguono in modem o router con

funzionalità basilari (di seguito “Prodotti Base”) o modem o router con funzionalità evolute (di seguito “Prodotti Premium”). Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti. 6.2 WINDTRE si obbliga alla riparazione o sostituzione dei Prodotti venduti da WINDTRE al Cliente che presentassero difetti di fabbricazione. Sono ad esclusivo rischio del Cliente eventuali guasti dei Prodotti dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché l’eventuale furto degli stessi. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno i predetti Prodotti, né lasciarli sequestrare o pignorare. (...) 6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l’eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L’eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all’ultima rata. 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo. 6.4.3. Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell’art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un’unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso. 6.4.4. n caso di acquisto del Prodotto presso un punto vendita od agente o partner non appartenente alla rete di distribuzione proprietaria di WINDTRE, il credito derivante dalla mancata corresponsione dell’intero prezzo di acquisto al momento del ritiro del Prodotto è ceduto interamente a WINDTRE. Pertanto, il Cliente accetta, ora per allora, la cessione in favore di WINDTRE del predetto credito relativo al prezzo di acquisto del Prodotto (al netto dell’eventuale rata iniziale corrisposta direttamente al rivenditore) che il rivenditore vanta nei suoi confronti, ai sensi e per gli effetti di cui gli art. 1248, primo comma, 1260 e seguenti del codice civile, 6.4.5. Il modem, dove previsto dal contratto, potrà essere consegnato dallo stesso punto vendita ove è stato sottoscritto il Servizio o consegnato presso l’indirizzo indicato dal cliente con eventuale addebito di un relativo costo. 6.4.6. Nel caso in cui l’attivazione del Servizio non vada a buon fine, il contratto di acquisto del Prodotto si intenderà risolto e ove il Cliente sia già in possesso del Prodotto, sarà tenuto alla sua restituzione chiamando il numero di telefono XXX e fissando un appuntamento con il corriere per la riconsegna. La mancata restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla notifica di impossibilità di attivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque il Prodotto stesso. In questo caso, WINDTRE addebiterà un corrispettivo pari alla somma della rata iniziale, delle rate a scadere e della rata finale per l’acquisto del Prodotto. 6.4.7 In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi WINDTRE, su esplicita richiesta del Cliente o in relazione ad esigenze tecniche di WINDTRE

necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più Prodotti nuovi e diversi rispetto a quelli in vendita rateizzata da WINDTRE. In questi casi WINDTRE provvederà alla sostituzione dei Prodotti non più adeguati con uno o più Prodotti idonei alle nuove funzionalità del Servizio. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire a WINDTRE i Prodotti non più adeguati. La restituzione potrà avvenire direttamente al corriere al momento della consegna dei nuovi Prodotti. La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni dalla data di consegna del nuovo sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare i Prodotti da sostituire. In questo caso, WINDTRE addebiterà gli importi previsti agli articoli precedenti.

6.4.8 Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che WINDTRE non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per Prodotti autonomamente acquistati dal Cliente e che utilizzando Prodotti diversi da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa. (All.2 Condizioni generali di contratto) Con riferimento al "Costo per attività di cessazione servizio", pari ad euro 22,00, fatturati nel conto telefonico oggetto di contestazione, ridotto in applicazione della Delibera 487/18/CONS, Wind Tre rappresenta di aver fatturato tale voce in conformità a quanto previsto dall'art. 15.5 delle Condizioni Generali di Contratto: " Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo pari al valore minimo tra il "valore del contratto" ovvero l'importo pari ad una mensilità di canone che WINDTRE si aspetta di riscuotere) ed i "costi reali sostenuti da "WINDTRE" per la gestione della pratica come specificati di seguito o sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria:

- Nel caso in cui la richiesta preveda il passaggio ad altro operatore (migrazione): - 94 euro in caso di servizio FTTH; 55 euro altrimenti. Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta, infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri Servizi attivati con "WINDTRE" sulla stessa linea.
- Nel caso in cui la richiesta preveda la cessazione del servizio senza riattivazione con altri: - 94 euro in caso di servizio FTTH; 66 euro altrimenti" (All.2 Condizioni generali di contratto)

La fonte primaria aggiunge che "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2." Da quanto richiamato, se ne deduce che l'Autorità citata è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Le Linee Guida sopra citate prevedono che "Nello svolgimento della propria attività la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento". Aggiunge poi che "l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali costi". È in forza di tale previsione che AGCom ha avviato nel Febbraio del 2009 un'istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione. A valle di tale istruttoria, l'Autorità vigilante ha certificato i costi di Wind Tre eliminando alcuni e riconoscendo altri. Wind Tre ha provveduto di conseguenza a rimodulare i costi

applicati alla clientela in fase di recesso e a pubblicarli nel sito istituzionale. Ne consegue che i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AGCom. Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall'istante che 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 nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

5. La posizione contabile.

La posizione amministrativa dell'istante è regolare”.

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria effettuata, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate.

Nel caso di specie l'Ufficio non ha rinvenuto, come peraltro eccepito dalla parte resistente, evidenze descrittive e documentali idonee a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese avanzate.

Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono specifici oneri relativi alla precisa identificazione del fatto e della doglianza lamentata, nonché ad una dettagliata produzione documentale; con riferimento a tale onere probatorio su di lui gravante, l'Autorità ha infatti più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando altresì che “qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda”.

Pur rilevando che, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo previsto dal Regolamento, la fattispecie di disservizio dedotta presuppone la presentazione di un formale reclamo da parte dell'utente, dall'istruttoria espletata non è emersa alcuna documentazione idonea a comprovare l'invio di segnalazioni scritte recanti l'indicazione dei periodi in cui il disservizio si sarebbe verificato. Inoltre, con riferimento alle comunicazioni telefoniche, non sono stati forniti elementi idonei a garantirne la tracciabilità, quali la data delle chiamate, il codice identificativo dell'operatore ovvero l'eventuale numero di ticket assegnato.

Risulta unicamente presente, nella memoria del gestore, una segnalazione aperta in data 19/07/2022 e chiusa nello stesso giorno, rispetto alla quale parte istante non ha fornito alcuna replica.

Ne consegue, pertanto, che non risulta adeguatamente provato che il gestore fosse stato posto a conoscenza del disservizio lamentato dall'utente, con la conseguenza che non può essere imputata alcuna responsabilità all'operatore.

Per tali ragioni non si ravvisa neppure un inadempimento di gravità tale da legittimare un recesso per giusta causa idoneo a sostenere la richiesta di rimborso delle somme addebitate a seguito della cessazione del contratto, somme riferite alle rate residue del modem e ai costi di disattivazione della linea, espressamente previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Tutto ciò premesso,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind spa per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Torino, 28/01/2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli