

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 22 del 18 giugno 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/724963/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 04/01/2025 acquisita con protocollo n. 0001495 del 04/01/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante fruiva *illo tempore* dei servizi fonia ed Adsl forniti dal gestore Wind 3. Nel febbraio del 2024, l'istante veniva contattato da un operatore Wind 3 che gli proponeva di effettuare un passaggio alla tecnologia fibra, promettendo che tale processo di trasformazione sarebbe avvenuto senza disservizio.

Pertanto, nel febbraio 2024, il XXXXXXXXXX veniva indotto a recedere dal precedente contratto di abbonamento ed a stipulare nuovo contratto di attivazione dei servizi fonia e fibra nella data del 20/02/2024. Accadeva che, a discapito di quanto promesso, veniva operata la cessazione del precedente contratto, non dando seguito alla attivazione del nuovo contratto fibra.

L'istante provvedeva a reclamare l'accaduto, sollecitando la procedura di attivazione ed il grave disagio in atto. Gli appuntamenti tecnici fissati nelle date del 09/08/2024 e del 28/08/2024, venivano puntualmente disattesi. Nella data del 10/09/2024 veniva avviato procedimento GU5/701536/2024.

Con comunicazione ex Art.5 del 16/09/2024, parte istante dichiarava l'intervenuta attivazione dei servizi dopo intervento tecnico.

L'istante conclude chiedendo:

- 1) indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra, ex art. 4 del Regolamento indennizzi, dal 20/05/2024 al 16/09/2024, per un totale di 120 giorni;
- 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 del Regolamento indennizzi;
- 3) annullamento di eventuali morosità pendenti;
- 4) rimborso spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 26 febbraio 2025. In via preliminare WindTre eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., limitatamente alla quantificazione indennizzi di 2.200,00€. La richiesta avanzata da parte dell'istante ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, che non è deman-dabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità. Il Gestore eccepisce anche l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di “rimborso spese di procedura ed assistenza.” Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l'assistenza di un Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese. (si veda Delibera Emilia-Romagna n. 21/23. Si richiamano, sul tema, ex multis, anche la Delibera AGCOM n. 216/20/CIR, la Delibera AGCOM 300/20/CIR, e la Delibera AGCOM 70/22/CONS. Nel merito, WindTre produce le “schermate certificate” estratte dal proprio Customer Relationship Management (CRM) e le “schermate

OLQ" (on line queries) per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dall'autorità e dal Corecom in varie delibere. Parte istante lamenta il ritardo di attivazione del contratto n. XXXXXXXXXXXX relativo ad una nuova linea fissa, per cui alcuna responsabilità può essere ascritta a Wind Tre, che si è adoperata ad effettuare tutte le azioni necessarie e idonee per l'espletamento della richiesta, quanto è occorso è dipeso dalla necessità e dall'attesa di permessi dal Comune di residenza dell'istante per consentire gli interventi infrastrutturali da parte dell'operatore Wholesale Open Fiber, il quale, in qualità di proprietario dell'infrastruttura di rete, è l'unico ad avere l'esclusiva dell'intervento tecnico on field per l'attivazione del servizio richiesto, ricadendo pertanto nella cosiddetta "causa di forza maggiore". In data 20/02/2024 veniva richiesta dall'istante l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXXXXX relativo ad una nuova linea fissa con numerazione XXXXXXXXXX in accesso Fibra FTTH con l'offerta tariffaria Super Fibra su Aree Bianche, aree a bassa densità di popolazione nella quali l'attivazione della tecnologia in Fibra prevede l'intervento infrastrutturale dell'operatore Wholesale Open Fiber. In pari data veniva inviato l'ordine di attivazione n. XXXXXXXXXXXX, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta e dai print di OLQ (On Line Queries), dove si evince che la richiesta di attivazione risultava acquisita dall'operatore Open Fiber con data di espletamento (DAC) prevista per l'08/04/2024. l'istante era già titolare del contratto WindTre n. XXXXXXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXXXXXXXX in accesso WLR con ADSL Bitstream attivato in data 05/08/2019, il quale veniva cessato per disdetta volontaria in data 21/03/2024 a seguito della richiesta pervenuta dall'istante stesso tramite rivenditore autorizzato. In data 17/04/2024, a superamento della DAC di attivazione prevista, l'assistenza clienti WindTre provvedeva a sollecitare ripetutamente l'attivazione del servizio all'operatore provider Open Fiber, proprietario dell'infrastruttura e unico interlocutore che poteva operare sulla stessa. Inoltre, in data 06/05/2024 contattava l'istante proponendo in alternativa un cambio tecnologia verso un accesso in FWA, per diminuire i tempi di attesa di attivazione del contratto, ma la proposta veniva rifiutata dallo stesso istante confermando di preferire di attendere l'attivazione della tecnologia in Fibra. Dal confronto e a seguito di ripetuti solleciti con il provider Open Fiber emergeva l'evidenza che il protrarsi dell'attesa era dovuta a causa di forza maggiore, in quanto per effettuare l'intervento infrastrutturale, necessario per l'attivazione della Fibra, erano necessari dei permessi del Comune di residenza dell'istante come si evince dai print del Sistema di Open Fiber. In data 09/09/2024, al termine degli interventi tecnici e infrastrutturali effettuati, si definiva l'attivazione del contratto n. XXXXXXXXXX relativo alla nuova linea fissa con numerazione XXXXXXXXXX in accesso Fibra FTTH, come si evince dai seguenti Print screen del sistema CRM della convenuta e di OLQ, e dal Log di connessione e dal dettaglio del traffico di settembre 2024 (doc. 2 dettaglio traffico) estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy. Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, è chiara la buona fede e correttezza della scrivente convenuta e l'infondatezza e la pretestuosità delle richieste avanzate da parte istante in merito all'indennizzo per il ritardo attivazione e per la mancata risposta ai reclami. WindTre evidenzia, che nessun reclamo tramite PEC o raccomandata risulta mai pervenuto dall'istante, né ne viene data prova nel fascicolo documentale della presente controversia, inoltre, solo in data 10/09/2024 presentava, presso il Corecom Veneto, attraverso il proprio avvocato delegato, il provvedimento di urgenza GU5/701536/2024, successivamente all'avvenuta attivazione del contratto e del corretto funzionamento della numerazione fissa XXXXXXXXXX, il quale veniva confermato dall'istante stesso, per cui la procedura veniva archiviata dal Corecom in data 16/09/2024. Il gestore, in questa Memoria Difensiva, ha ampiamente dimostrato di aver messo in campo tutte le azioni di sua competenza, nonché di aver adempiuto a tutti i propri doveri informativi, avvisando l'istante, dei possibili ritardi in merito all'attivazione del servizio richiesto per impedimento terzi dovuto a cause di forza maggiore, e offrendo in alternativa l'attivazione del contratto con tecnologia FWA, proposta che veniva rifiutata dallo stesso istante confermando di voler attendere l'attivazione con tecnologia in Fibra. WindTre precisa, inoltre, che l'istante, nel momento in cui ha aderito alla proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione del servizio 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, la convenuta riporta quanto sancito negli articoli della propria Carta dei Servizi (doc.3) e Condizioni Generali di Contratto (doc. 4) in merito alle tempistiche di attivazione del servizio nell'eventualità di una causa di forza maggiore, casistica per la quale Wind Tre non garantisce il servizio né tantomeno gli indennizzi: Art. 8: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione ...". Art. 26"[...] sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS." Art. 20.9:"In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE." Il concetto di forza maggiore è individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c. (rubricato "contratto con prestazioni corrispettive"), il quale riconosce al debitore la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto nel momento in cui la prestazione

da lui dovuta sia diventata eccessivamente onerosa per fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione. Nella prassi internazionale, avvenimenti "straordinari ed imprevedibili" sono definiti come cause di forza maggiore, e cioè tutti quegli eventi di natura d'eccezione imprevedibile. Sul tema, si riporta la Delibera Agcom n. 28/23/CIR che ha stabilito: "[...] a fronte della ricezione di una Proposta di Abbonamento, fatti salvi gli obblighi di servizio universale, l'operatore non è tenuto a darvi esecuzione ad ogni costo, ben potendo emergere una causa ostativa alla fornitura, sia di natura tecnica che amministrativa, fermo restando l'obbligo imprescindibile di darne tempestiva comunicazione al proprio cliente [...]." Anche secondo consolidato orientamento giurisprudenziale in materia, è inesistente la responsabilità del gestore in caso di causa di forza maggiore. Le previsioni della delibera AGCOM 353/19/CONS e ss.mm.ii. in tema di indennizzo, trovano applicazione esclusivamente nei casi di motivi che siano imputabili all'operatore. In tal senso anche cospicua "giurisprudenza" dei Corecom chiamati, in più occasioni, a pronunciarsi in fattispecie analoghe; infatti, con diverse delibere di definizione, i Corecom hanno rigettato le istanze dei clienti che chiedevano di essere indennizzati per problematiche analoghe (sul tema, si vedano: Determina Direttoriale n. 100/18/DTC, Delibera n. 26/22 del Corecom Molise, Delibera n. 14/23 del Corecom Calabria, Delibera 49/2023 del Corecom Molise). La convenuta, infine, conferma che la situazione contabile dell'istante è regolare per cui priva di fondamento risulta la richiesta dell'istante di annullamento di eventuali morosità pendenti. Alla luce di tutto quanto sin ora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza delle pretese formulate dall'istante, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità in capo alla scrivente convenuta, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. L'operatore conclude chiedendo, quindi, il rigetto dell'istanza di XXXXXXXXXX

Con nota di replica del 17/3/2025, l'istante rileva che, nelle proprie memorie difensive, il Gestore nulla eccepisce circa la ricostruzione dei fatti per come operata dall'odierno istante. Ed infatti, appare incontrovertibile che, a fronte di una richiesta di attivazione dei servizi con contratto d'abbonamento stipulato in data 20/02/2024 già prodotto in atti (e regolarmente presente negli applicativi del Gestore, così come confermato da Windtre S.p.A. nelle proprie memorie difensive), l'attivazione dei servizi fonia ed internet presso il nuovo indirizzo ha avuto luogo soltanto in data 16/09/2024 e solo dopo impulso di apposito procedimento GU5/701536/2024 depositato in data 10/09/2024! Ancora in via preliminare va assolutamente contestata la dichiarazione di controparte secondo cui "in data 06/05/2024 Wind Tre avrebbe contattato l'istante proponendo in alternativa un cambio tecnologia verso un accesso in FWA, per diminuire i tempi di attesa di attivazione del contratto, ma la proposta veniva rifiutata", trattandosi di una mera asserzione di parte non documentata da alcun elemento probatorio; nello specifico, non risulta pervenuta in atti alcuna dichiarazione riconducibile all'istante in riferimento ad un – seppur eventualmente legittimo – rifiuto all'attivazione di servizi aventi caratteristiche tecniche differenti rispetto a quelle espressamente previste dal contratto. Pur confermando la piena mancata attivazione dei servizi, il Gestore cerca di limitare la propria responsabilità per l'evidente inadempimento contrattuale asserendo che l'inadempimento è stato causato da "problemi di rete" riconducibili al proprietario dell'infrastruttura e comunque da cause di forza maggiore. - Sulla forza maggiore e sul proprietario dell'infrastruttura Orbene, anzitutto, va rilevato come la dichiarazione di Wind Tre S.p.A. non sia suffragata da alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di qualsivoglia problematica tecnica. Altresì, a tutto voler concedere (ma così non è), anche in relazione all'asserita difficoltà tecnica di cui discorre il Gestore, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata attivazione del servizio sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche che hanno determinato il ritardo nell'attivazione, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci. Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Wind Tre S.p.A. ha fornito la relativa prova. Inoltre, occorre ricordare che il concetto di forza maggiore (individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c.) riconosce al debitore la facoltà di essere esonerato da responsabilità per inadempimento nel solo caso di fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione (esempi di ciò sono i terremoti, gli uragani, le guerre, le ribellioni, ecc.). A tal proposito, merita ricordare che profusa giurisprudenza della Suprema Corte (ex plurimis Cass. ord. n. 22153/17, Cass. ord. n. 3049/18, Cass. Pen. n. 965/1997, ecc...) ha sancito che può essere considerata come situazione appartenente alla categoria di forza maggiore solo quell'evento che impedisca la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione dell'obbligato diretta ad eliminarlo: si tratta di eventi impreveduti, imprevedibili ed irresistibili, non imputabili al soggetto inadempiente, nonostante tutte le cautele adottate. Ne discende che, un accadimento che con l'uso della normale diligenza e conoscenza media può essere previsto al momento della stipulazione del contratto non rientra nella categoria di forza maggiore. Detto ciò, risulta rilevante approfondire maggiormente le due caratteristiche che un evento deve avere per essere considerato causa di forza maggiore: straordinarietà ed imprevedibilità. Proprio su tali caratteristiche la Corte di Cassazione è intervenuta (sentenza n. 12235, Cass. sez. III, 25 maggio 2007) chiarendo che il requisito di straordinarietà, ha carattere obiettivo e deve trattarsi di un evento anomalo, misurabile e quantificabile sulla base di elementi quali la sua intensità e dimensione e che l'imprevedibilità, invece, ha natura soggettiva e

riguarda la capacità conoscitiva e la diligenza della parte contraente. Premesso, pertanto, quanto previsto dal vigente quadro normativo non appare degno di pregio alcuno ritenere l'asserita necessità di un permesso di un ente pubblico quale addirittura caso di forza maggiore, per come argomentato dal convenuto gestore. Va mi è di più! Ed infatti, pur volendo ipotizzare (ma così non è) che la mera necessità di ottenere un permesso possa configurare un caso di forza maggiore, è bene ricordare che non basta un mero richiamo di principio a tale esimente giuridico. E' infatti ineluttabile onere del Gestore quello di provare e documentare: • L'esistenza dell'accadimento; • La straordinarietà del evento; • D'aver posto in essere ogni azione possibile diretta ad eliminarlo e che, infine, tali azioni si siano rivelate inefficaci. Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Wind Tre S.p.A. ha fornito la relativa prova. Non solo. Parte convenuta, non si è nemmeno adoperata nel produrre agli atti elementi probatori relativi all'asserito permesso richiesto all'ente pubblico dall'infrastruttura; ed infatti, considerato il contratto stipulato dall'istante nella data del 20/02/2024, parte convenuta avrebbe quantomeno dovuto produrre: 1) documentazione idonea finalizzata a dimostrare la necessità di un permesso di terzi per espletare la procedura di attivazione; 2) la richiesta di permesso, con indicazione della relativa data di presentazione; 3) eventuali dinieghi dell'ente o ritardi non imputabili al fornitore/infrastruttura. Nulla di tutto questo risulta pervenuto agli atti! - Assenza di informativa al cliente ed assenza di valore probatorio delle schermate di sistema prodotte da controparte Nel caso che ci occupa assume assorbente rilevanza l'assenza, da parte del Gestore, di tempestiva comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere nonché le tempistiche ad esse connesse. Sul punto, per consolidata dottrina e giurisprudenza, è la parte che non adempie a dover avvertire la controparte dell'impedimento e dei suoi effetti sulla sua capacità d'adempire. Se la comunicazione non arriva a destinazione entro un termine ragionevole a partire dal momento nel quale la parte che non ha adempiuto ha conosciuto o avrebbe dovuto conoscere l'impedimento, questa è obbligata a rispondere del disagio cagionato. A ben vedere, nella propria memoria difensiva, Wind Tre si limita alla produzione di una mere schermate di sistema denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e che le stesse, in nessun modo, possano aver pregio giuridico. Secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di auto-produzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore. In altri termini, appare indubbio che una prova "autoreferenziale", ove riconosciuta valida, snaturerebbe la stessa natura e concetto di prova, tenuto conto della potenziale manipolabilità della stessa. Ulteriormente, sebbene si tratti di un principio giuridico ovvio, ma, proprio per questo, solo raramente espresso dalla giurisprudenza, occorre ricordare che la stessa VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione (con la sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27.4.2016) ha di recente affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio". Ciò "nel caso in cui la parte contro la quale è prodotto contesti il diritto, anche relativamente alla sua entità, oltretutto alla sua esistenza". Quanto sopra affermato ha trovato ampio riscontro anche nelle pronunce AGCOM in seno alle quali è stato chiaramente ribadito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere documentato dal Gestore tramite le schermate del proprio sistema essendo che, quest'ultimo, non fornisce alcuna prova di avvenuta comunicazione all'utente, ovvero, in altri termini, alcuna prova che tali comunicazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente. Parimenti, deve evidenziarsi che una schermata estratta dai sistemi aziendali dell'operatore non ha di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di un atto di parte, non accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità. Alla luce delle superiori argomentazioni, deve pertanto concludersi per una cristallina responsabilità del Gestore Wind Tre S.p.A. in ordine alla ritardata attivazione dei servizi fonia ed internet. L'istante conferma ribadisce pertanto le richieste già esposte in formulario.

L'operatore replica a quanto sostenuto dall'istante con memoria del 19/3/2025.

In merito a quanto riferito dall'istante sulla valenza solo "autoreferenziale" delle schermate dei sistemi allegate alla memoria difensiva depositata dal gestore, in primis, la convenuta intende sottolineare e ribadire che la valenza probatoria dei Print Screen del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché le schermate OLQ (On Line Queries), per la gestione del caso, 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). Inoltre in merito alla causa di forza maggiore e quindi ostativa all'attivazione del contratto preme rilevare e ribadire nuovamente che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra dall'operatore Wholesale, pertanto, in caso di necessari interventi on field da parte dell'operatore proprietario dell'infrastruttura, non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, rientrando tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il servizio né tantomeno gli indennizzi (vedi articoli n.8, n. 26 e n. 20.9 delle Condizioni Generali di Contratto n. 8,26, riportati già in memoria). Il protrarsi dell'attesa era dovuto a causa di forza maggiore, in quanto per effettuare l'intervento infrastrutturale, necessario per l'attivazione della Fibra, erano necessari dei permessi del Comune di residenza dell'istante, ciò emergeva

dal confronto con il provider Open Fiber di cui si è dato prova in memoria. Wind Tre non aveva la possibilità di intervenire tecnicamente sul caso, in quanto il gestore provider, nel nostro caso Open Fiber, in qualità di proprietario dell'infrastruttura di rete ed unico soggetto che può intervenire sulla stessa, aveva l'esclusiva dell'intervento tecnico on field per l'attivazione del servizio richiesto. Infine, preme evidenziare che il contratto n. XXXXXXXX, relativo alla nuova linea fissa con numerazione XXXXXX in accesso Fibra FTTH, veniva attivato in data 09/09/2024, come ampiamente dimostrato in memoria e anche dal dettaglio del traffico allegato, prima della presentazione del provvedimento di urgenza da parte dell'istante, diversamente da quanto dallo stesso affermato nelle controdeduzioni.

L'operatore conclude pertanto chiedendo il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXXX lamenta la ritardata attivazione dei servizi di fonia e fibra contrattati con l'operatore il 20/2/2024 e asseritamente attivati in concreto il 16/9/2024, a seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione con contestuale richiesta di provvedimento urgente GU5/701536/2024. L'istante formula in particolare le richieste che seguono: 1) indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra, ex art. 4 del Regolamento indennizzi, dal 20/05/2024 al 16/09/2024, per un totale di 120 giorni; 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 del Regolamento indennizzi; 3) annullamento di eventuali morosità pendenti; 4) rimborso spese di procedura ed assistenza. L'operatore, ancor prima del rigetto in punto di fatto dell'istanza, chiede che quest'ultima sia dichiarata inammissibile e/o improcedibile, poiché la complessiva quantificazione per € 2.200,00 degli indennizzi richiesti avrebbe connotazione di richiesta del risarcimento del danno o dei disagi patiti.

Al riguardo, si rileva che l'operatore non articola a quali riferimenti concreti intenderebbe ancorare la connotazione risarcitoria attribuita alla richiesta dell'istante, rendendo in generale la sollevata eccezione non accoglibile. Si rigetta, pertanto, l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità in parola, in quanto generica e non specificamente articolata.

Dichiarata l'ammissibilità dell'istanza, quanto al merito della questione, alla luce dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXX sia meritevole di parziale accoglimento.

Per maggior chiarezza espositiva, si esaminano dapprima le richieste, formulate dall'istante, suelencate ai nn. 2) e 3).

Quanto all'istanza sub n. 2), relativa alla mancata risposta a reclami e alla correlata richiesta del relativo indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, nella documentazione versata in atti non risulta alcuna contestazione al gestore in merito al disservizio lamentato. Al riguardo, pertanto, deve concludersi che l'istante non abbia adempiuto all'onere della prova dal quale egli è gravato, rendendo non accoglibile la richiesta in esame. Si rigetta pertanto l'istanza sub n. 2).

L'istanza sub n. 3) è da ritenere superata, dal momento che l'operatore ha dedotto l'assenza di insoluti a carico dell'istante.

Relativamente all'istanza sub n. 1), si osserva quanto segue. Preliminarmente, è necessario osservare che, nella ricostruzione dell'istante, il contratto è stato stipulato tra le parti il 20 febbraio 2024 e che i servizi siano stati attivati solo il 16 settembre 2024, a seguito di attivazione del procedimento urgente GU5/701536/2024. Al riguardo l'operatore sostiene, invece, che i servizi siano stati attivati il 9 settembre 2024, producendo al riguardo il dettaglio delle chiamate effettuate nel mese di settembre 2024 dal quale risulta, effettivamente, che la prima telefonata sia stata eseguita il 9 settembre 2024. In assenza di specifica e adeguata contestazione di tale fatto da parte dell'istante, deve concludersi che i servizi siano stati attivati proprio il 9 settembre 2024, e non il 16 settembre 2024 come prospettato in formulario.

Quanto al merito, si formulano le osservazioni che seguono. L'istante chiede il riconoscimento del l'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi di fonia e fibra, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento indennizzi, rilevando che l'operatore non ha attivato, nei tempi previsti da contratto e carta dei servizi, quanto pattuito il 20 febbraio 2024. L'operatore si difende rilevando che, dai propri sistemi, la richiesta di attivazione dei servizi in questione risultava

essere stata presa in carico dall'operatore di rete Open Fiber sempre il 20 febbraio 2024, con data di attivazione presunta fissata al successivo 8 aprile 2024. L'operatore afferma di aver "costantemente informato" l'istante in merito al processo di attivazione tramite vari contatti telefonici, che risulterebbero da schermate estrapolate dal proprio sistema gestionale; afferma inoltre di aver sollecitato, in data 17 aprile 2024, Open Fiber a eseguire le attività necessarie all'attivazione. Ancora, l'operatore afferma di aver proposto, in data 6 maggio 2024, l'attivazione di un servizio FWA per diminuire i tempi di attesa di attivazione del contratto, ma che tale proposta veniva rifiutata dall'istante che rispondeva di preferire di attendere l'attivazione del servizio Fibra. Dal confronto con Open Fiber, di cui l'operatore produce schermata estratta dal gestionale, sarebbe risultato che il protrarsi dell'attesa era dovuto a causa di forza maggiore consistente nei tempi necessari al Comune di residenza per autorizzare l'intervento: in particolare, il 21 giugno 2024 Open Fiber avrebbe comunicato a Windtre che si versava in condizione di attesa dei permessi comunali propedeutici allo svolgimento dei lavori necessari per l'attivazione della linea. Null'altro deduce in merito Wind Tre, se non l'assenza di reclami da parte dell'istante fino alla proposizione dell'istanza di conciliazione con contestuale procedimento urgente GU5/701536/2024. Al fine di considerare la specifica richiesta dell'istante, che fa riferimento all'indennizzo per ritardata attivazione del servizio, occorre muovere dal dato regolamentare. L'art. 4 del Regolamento indennizzi, infatti, così dispone: "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi." Se, quindi, il comma 1 dell'art. 4 sanziona il mero ritardo nell'attivazione del servizio contrattato tra le parti, il comma 2 della medesima disposizione dispone il riconoscimento di indennizzi in favore dell'utente che non sia stato informato dall'operatore sui motivi del ritardo, sui tempi necessari per l'attivazione del servizio o sui relativi impedimenti. A tal riguardo, dalla documentazione versata in atti emerge una responsabilità dell'operatore ai sensi dell'art. 4, comma 2, del Regolamento indennizzi. WindTre, infatti, produce schermate – peraltro, estrapolate dal proprio sistema gestionale – alle quali intenderebbe dare valenza probatoria, nonostante si configurino come documenti di provenienza di parte.

Di tale interpretazione è tuttavia lecito dubitare: si tratta, infatti, di tema sul quale la giurisprudenza non è pervenuta a univoche conclusioni. Se è vero, infatti, che parte degli orientamenti ha assegnato valenza probatoria alle schermate di provenienza di parte, è vero altresì che una robusta corrente esegetica, invece, ha del tutto disatteso tale interpretazione: si veda, tra le varie, la Deliberazione N. 138/19/CIR, per la quale lo screen è "un documento di provenienza unilaterale, che non prova alcuna manifestazione di volontà dell'utente" (conformi, ex multis, Corecom Umbria, deliberazione n. 16/2019; Corecom Lazio, determinazione n. GU14/276834/2020; Corecom Veneto, deliberazione n. 31/2024).

Tuttavia, anche a voler attribuire una qualche valenza probatoria alle schermate prodotte da WindTre, occorre rilevare che, a ben vedere, dall'insorgenza del ritardo, nessuna prova è stata data dal gestore di aver effettivamente informato l'utente sui motivi del ritardo stesso nell'attivazione, sui tempi necessari per la risoluzione delle problematiche e sugli impedimenti riscontrati. Dalla documentazione in atti, infatti, emerge che WindTre riporta con le proprie schermate di aver fornito informazioni all'utente, con fini asseritamente informativi in merito al processo di attivazione del nuovo contratto relativo alla nuova linea, nei giorni: - 25 marzo 2024; - 28 marzo 2024; - 8 aprile 2024; - 6 maggio 2024 (data nella quale l'operatore afferma di aver proposto all'istante – che peraltro contesta tale circostanza – un mutamento tecnologico per diminuire i tempi di attesa del contratto). È tuttavia lo stesso operatore a precisare che, nelle proprie condizioni generali di contratto è previsto che Wind "si impegna a valutare la richiesta di attivazione da parte dei clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il servizio non sia attivato entro tale termine, la proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di Wind (...) concordare con i clienti, eventualmente, la nuova data di attivazione". Poiché il contratto è stato stipulato il 20 febbraio 2024, ne risulta che si sarebbe potuto dar luogo a tempestiva attivazione entro il novantesimo giorno da tale data, e cioè entro il 20 maggio 2024.

Tutte le comunicazioni intercorse tra operatore e cliente, per come tracciate nei sistemi gestionali di WindTre e prodotte, in forma di schermata, in memoria difensiva, risalgono al periodo di 90 giorni in cui l'operatore tempestivamente avrebbe potuto attivare il servizio, mentre nessuna comunicazione è stata prodotta per il periodo successivo, dal 21 maggio 2024 alla data di effettiva attivazione (9 settembre 2024).

In altre parole, anche a voler riconoscere valore probatorio alle schermate prodotte, WindTre avrebbe tuttalpiù informato l'utente sulle difficoltà di attivazione ma pur sempre all'interno del periodo in cui avrebbe potuto in ogni caso correttamente adempiere all'obbligazione contratta (quindi, quando nessun "ritardo" poteva essere lamentato, potendo Wind legittimamente attivare il servizio fino al 20 maggio 2024); l'operatore non ha invece in alcun modo provato di aver fornito all'utente le informazioni previste dall'art. 4 del Regolamento, nel periodo successivo ai 90 giorni di latenza previsti, ossia da quando la fattispecie del "ritardo nell'attivazione" (per come prevista dal regolamento in parola) si è concretizzata. La stessa schermata relativa alla corrispondenza intercorsa tra WindTre e l'operatore di rete Openfiber attesta, al più, che l'operatore di rete abbia fatto presente all'odierna resistente, in data 21 giugno 2024, che sussistevano difficoltà connesse all'ottenimento dal Comune dei permessi necessari all'esecuzione dei lavori; nulla prova in merito al fatto che tale circostanza impeditiva – che WindTre apprende da Open Fiber – sia poi stata effettivamente portata alla conoscenza di XXXXXXXXX. Nella stessa memoria dell'operatore resistente si deduce che "dal confronto e a seguito di ripetuti solleciti con il provider Open Fiber emergeva l'evidenza che il protrarsi dell'attesa era dovuta a causa di forza maggiore in quanto (...) erano necessari dei permessi del comune come si evince dal seguente print del sistema di open fiber": si è trattato, quindi, di una corrispondenza, o comunque di uno scambio informativo, avvenuto unicamente tra WindTre e Openfiber in merito alla quale nessuna prova è fornita sulla circostanza che sia stata resa al cliente la dovuta informativa.

Anche nella memoria di replica dell'operatore, si deduce che le ragioni del ritardo "emergevano dal confronto con il provider" ma non si fa cenno, né si prova, di aver fornito l'informazione in parola ad XXXXXXXXX. Sul punto, questo Comitato aderisce al consolidato orientamento giurisprudenziale per il quale "qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente" (v. Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 8/2021). L'operatore, infatti, per escludere la propria responsabilità, "è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle problematiche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in contestazione dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto" (Corecom Friuli-Venezia Giulia, deliberazione n. 31/2021). Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., Sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'assolvimento della prestazione richiesta; qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve, per l'effetto, ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Si ritiene, pertanto, che debba essere riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento indennizzi. Quanto al periodo indennizzabile, si ritiene che esso debba essere computato dal 91.mo giorno dalla data di contrattualizzazione (ossia dal primo giorno di "ritardo": 21 maggio 2024) alla data di attivazione del servizio (9 settembre 2024), per un totale di 111 giorni. Sul quantum debeatur, l'indennizzo da riconoscere sarà pari ad € 832,50 (€ 7,50/die x 111 giorni) per il servizio fonia. Per il servizio dati, alla base di calcolo, pari ad altrettanti € 832,50, trattandosi di connessione dati mediante fibra, andrà applicata la maggiorazione prevista dall'art. 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, nella misura di un terzo (per € 274,72). Per tale servizio dati, quindi, WindTre dovrà corrispondere ad XXXXXXXX € 1.107,22. Complessivamente, quindi, sono dovuti all'utente indennizzi ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per € 1.939,72, così come sopra ripartiti tra servizio voce e servizio dati.

Per quanto concerne la richiesta sub 4), in applicazione dei criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019, in ragione dell'indennizzo determinato si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

Conclusivamente, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXX possa essere parzialmente accolta, nei termini sopra enucleati.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di WindTre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
WindTre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere ad XXXXXXXXXXXX
- a titolo di indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento indennizzi, l'importo di € 1.939,72=, di cui € 832,50= per il servizio fonia ed € 1.107,22= per il servizio internet-fibra;
- a titolo di spese di procedura, l'importo di € 100,00=.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.