

DELIBERA N. 23 - 2026

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/588056/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del dieci giugno 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”*, 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 18/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

“Dai primi di marzo del 2022 la mia fibra ha cominciato a non funzionare inquanto si bloccava in continuazione (ogni 5 minuti circa), nonostante diverse segnalazioni al servizio clienti di windH3g XXX il problema non veniva risolto. In data 31/03/2022 invio reclamo (vedi All.1) per contestare i disservizi sopra esposti e allegavo la foto del Router che andava in continuazione in blocco (vedi All.2). WindH3g non riscontra al reclamo e in data 06/07/2022 invia pec con cui a suo dire afferma la risoluzione del disservizio. (vedi All.3):

Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione N.XXX>, le confermiamo la risoluzione del disservizio. Se il problema dovesse persistere, può contattare il nostro Servizio Clienti al numero XXX facendo riferimento al numero di pratica sopra indicato. Cordiali saluti Servizio Clienti WINDTRE

In data 06/07/2022 inviavo reclamo per contestare la missiva di windH3g perché il disservizio non era mai stato risolto e pertanto si intimava il gestore a risolvere il problema con la massima urgenza o avrei cambierò operatore per loro mancanze perché il servizio che stavo ricevendo era inaccettabile. (vedi All.4) WindH3g non riscontra al reclamo e tantomeno risolve il disservizio ma addirittura aumenta il canone di 2 € senza alcuna comunicazione (vedi fattura P1107523282) e pertanto in data 21/09/2022 inviamo reclamo (vedi All.5) per contestare l'aumento in fattura e il proseguo del disservizio (blocco fibra). WindH3g prosegue nel suo silenzio e pertanto in data 10/11/2022 ho aperto ricorso su concilia web. In data 28/11/2022 il servizio clienti mi ha comunicato che a seguito intervento tecnico relativo al guasto il servizio offerto non è più 'Internet 200' ma 'Internet 100. Questa riduzione si evidenzia anche dallo sped test che rileva una velocità massima di 30 M/15M a qualsiasi orario della giornata. (vedi Conciliaweb) In data 28/11/2022 c'è stata l'udienza di conciliazione dove la

controparte ha confermato il problema ma non si è potuto tentare di trovare una soluzione conciliativa perché nonostante la riduzione di velocità da 'Internet 200' a 'Internet 100' il problema del blocco persisteva e pertanto ho scritto su concilia web.” “Rimango in attesa di comunicazioni ufficiali da parte di windH3g per ripristino regolare del servizio”. In data 07/12/2022 il tecnico di WindH3g è intervenuto per sostituire il router ma il problema non è stato risolto perché l'adsl si continuava a bloccarsi (vedi concilia web). Visto il proseguo del disservizio senza alcuna comunicazione abbiamo presentato il ricorso di definizione senza che il disservizio sia stato risolto speranzoso che windH3g si decida a risolvere il disservizio oppure comunichi che non è in grado di farlo”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) Ripristino del regolare servizio sulla presunta fibra con relativo canone corretto in base anche alla riduzione della velocità da internet 200 a Internet 100;
- 2) Rimborso di 270 € relativi ai canoni pagati dal 31/03/2022 alla data di ripristino del servizio;
- 3) Rimborso dei 2 € relativi agli aumenti indebitamente fatti dalla controparte;
- 4) Indennizzo 972 € per impossibilità a utilizzare la fibra (324 gg x 3 € dal 31/03/2022 al 18/01/2022 * data di ripristino del regolare servizio o quando comunica la sua possibilità di ripristinare il regolare servizio);
- 5) Se wind comunica l'impossibilità a eliminare il disservizio richiediamo il Cambio operatore in esenzione spese;
- 6) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 31/03/2022 relativo al blocco della fibra;
- 7) Indennizzo di 300 per mancato riscontro al reclamo del 21/09/2022 relativo all'aumento dei 2 €;
- 8) 100 € di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons.

* Data da modificare in base alla data di ripristino del regolare servizio o alla data in cui windH3 non comunica di non essere in grado di ripristinare il regolare servizio.

2. La posizione dell'operatore

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

[...omissis...]

“In rito 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e successive modifiche limitatamente alla domanda di rimborso delle spese di procedura Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella seguente recentissima Delibera AGCOM n. 300/20/CIR: “(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”; come pure nella Delibera n. 216/20/CIR che riporta “(...) Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate”. Si rammenta che l'art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS e successive modifiche oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Si richiamano, altresì, la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 “(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita” e la Delibera AGCOM n. 178/19/CIR: “(...) atteso che la procedura di

cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta (...). Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

Nel merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale. La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. L'istante, titolare della linea n. XXX, in data 31 marzo 2022 segnalava a mezzo PEC continue interruzioni della connessione dati. Effettuati i dovuti controlli, risultava un log stabile con valori nella norma: In data 05/04/2022 la convenuta comunicava all'istante la risoluzione del disservizio a partire già dal 31 marzo 2022, nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di contratto come si evince anche dal dettaglio del traffico (All. 2 Dettaglio del traffico): La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. A tal riguardo si richiama l'art. 7 SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI che sancisce: "7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE" (All. 3 Condizioni generali di contratto). In data 03/07/2022 perveniva una nuova PEC da parte dell'istante nella quale venivano segnalati ulteriori disconnessioni della componente dati. In data 06/07/2022, effettuati i dovuti controlli, la convenuta comunicava la risoluzione del disservizio inviando una PEC di conferma risoluzione del caso, come si evince anche dal traffico dati effettuato dal sig XXX (All. 2 Dettaglio del traffico): A tal riguardo preme richiamare l'art. 9 Irregolare funzionamento dei Servizi Base della Carta dei servizi che sancisce: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione,

quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile" (All. 4 Carta dei servizi). Sempre in data 06/07/2022 l'istante inviava una nuova PEC di doglianza reclamando la persistenza del disservizio. A tal riguardo, preme richiamare la Delibera n. 58/2020 del Coreco Calabria: "[...] Non trova accoglimento neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giacché il reclamo risulta riscontrato per "facta concludentia", con la risoluzione del guasto [...]". A tal riguardo preme richiamare l'art. 23 PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "23.4 Qualora il Cliente riscontri dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui al precedente art. 5.5, potrà inviare un reclamo scritto a WINDTRE. A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software – quando questo sarà reso disponibile e certificato in via definitiva dall'AGCOM – con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il reclamo dovrà essere inviato entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misurazione e dovrà essere corredato dalla stampa di tale risultato. Nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di WINDTRE, il Cliente, entro i successivi 30 giorni, potrà recedere dal Contratto per la parte relativa al Servizio Internet, con le modalità ed i termini di cui al precedente art. 14, senza costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata" (All. 3 Condizioni generali di contratto). Per mera completezza difensiva, si evidenzia che il Cliente non ha mai presentato alcuna "Misura Internet" "Ne.Me.Sys." certificata dall'Agcom, che attestasse i problemi di lentezza della rete lamentati, così come non ha mai presentato alcun Art.5 per i disservizi lamentati. In data 21/09/2022 perveniva una PEC con la quale l'istante contestava gli aumenti del servizio dell'offerta di rete fissa relativi all'utenza n. XXX. A tal riguardo, si rappresenta che la convenuta inviava comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni del contratto tramite fattura n. F2201097539 del 12/06/2022 (All. 5 Fattura n. F2201097539): Come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in considerazione della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, l'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, comunicando tale volontà con Racc. A/R, PEC, XXX, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore! Non avendo il cliente disattivato il contratto per recesso, né, avendo optato per la portabilità dell'utenza fissa verso altro operatore, a partire dal primo Settembre 2022 veniva applicato l'aumento comunicato, come evidenziato sulla fattura n.

F2210375886, relativa al periodo di abbonamento 01/09/2022 – 30/09/2022 (All. 6 Fattura n. F2210375886) ed il relativo confronto con la fattura n. F2207277323 (All. 7 Fattura n. F2207277323) relativa al mese precedente: A tal riguardo preme richiamare anche l'art. 13 MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE delle Condizioni generali di contratto che sancisce: "13.1 WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. 13.2 Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. 13.3 Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente" (All. 3 Condizioni generali di contratto). Preme inoltre richiamare la recente Determina GU14/529766/2022 del Corecom Campania che a tal riguardo indica: "[...] L'istante non solo aveva 30 giorni per scegliere l'offerta, ma aveva ulteriori 30 giorni per recedere o migrare. Non avendo effettuato alcuna scelta entro la data 08/01/2022, a febbraio 2022 interveniva quindi la variazione per la sim oggetto del contendere così come da messaggio informativo. Si può constatare che la modifica unilaterale da parte di WIND Tre Spa è stata comunicata al cliente con il preavviso previsto dalla vigente normativa, attraverso l'invio di un'apposita e regolare comunicazione. In più la Wind Tre Spa a sostegno della propria tesi, afferma che la fattispecie in esame è regolata anche dall'art. 70 comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali espressamente prevede la

possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e vigenti. D'altro canto, è sempre il medesimo articolo a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali [...]". Alla luce di quanto evidenziato, in data 22/09/2022, Wind Tre inviava una PEC all'indirizzo consultel.srls@pec.it nella quale confermava la correttezza di quanto fatturato: In relazione alle diverse PEC inviate dal sig. XXX, la convenuta rappresenta che l'art 10 Addebiti e reclami della Carta dei servizi stabilisce: "[...] L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta [...]" (All. 4 Carta dei servizi) In data 10/11/2022 il sig XXX avviava la procedura di conciliazione protocollo n. UG/563676/2022 che si concludeva con verbale di mancato accordo All'atto della ricezione della presente istanza, in data 17/11/2022, la convenuta avviava le opportune verifiche tecniche sull'utenza n. XXX. Effettuati i dovuti controlli sul funzionamento del servizio dati, veniva aperto la segnalazione n. 1-576742176929 chiuso in data 22/11/2022 nel quale si evidenziava l'esigenza di effettuare un downgrade di banda passando dall'offerta Internet 200 all'offerta Internet 100. In seguito a condivisione con il sig. XXX, in data 24/11/2022 la convenuta provvedeva ad effettuare un momentaneo downgrade di banda: Ribadendo che l'istante non ha mai presentato alcun "Misura Internet" né alcun Art.5 per i disservizi lamentati, preme richiamare la Delibera n. 8/2021 del Corecom Emilia-Romagna che rigettava le richieste avanzate nel formulario in virtù dell'assenza di un'istanza ex art. 5. Di seguito la motivazione: "[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificassero sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]". In ragione della su esposta ricostruzione degli eventi, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e si ritiene che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla convenuta in merito a quanto lamentato da parte del sig. XXX. Ciò doverosamente premesso appare chiara l'impossibilità per questo ill.mo Corecom di accogliere le avverse domande. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non

potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Alla luce di quanto emerso e per i motivi sopra esposti, si ribadisce che le richieste avanzate da controparte, non possono trovare accoglimento. 5. La posizione contabile L'istante attualmente presenta una situazione contabile regolare.

Parte istante ha replicato alle difese dell'operatore insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

L'odierna doglianza attiene alla persistente interruzione del servizio di connettività ad internet che, a decorrere dal 31/03/2022, si verificava a intervalli di circa cinque minuti e in diverse fasce orarie della giornata, senza che si pervenisse ad una definitiva risoluzione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Si ravvisa, in primis, che le richieste avanzate da parte istante sub 1) e sub 5), avendo ad oggetto un facere, esulano dal perimetro delle decisioni adottabili dal Corecom in sede di definizione, come definito dall'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modificazioni; lo stesso, infatti, recita "con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Entrando poi nel merito dell'effettivo disservizio, va innanzitutto precisato che, come emerso dall'analisi degli atti, il servizio di connettività, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque contraddistinto da anomalie di connessione che sono andate oltre alla mera lentezza di navigazione.

A tale riguardo si ritiene che la società Windtre spa non abbia fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica in ordine all'anomalo funzionamento "ad intermittenza" del servizio di connettività dati, né alla mancata risoluzione del disservizio, segnalato dall'istante già a decorrere dal mese di marzo 2022 e non risolto almeno fino alla data del 5/06/2023 di comunicazione tra le parti in seno alla procedura d'urgenza; i report prodotti non possono infatti essere ritenuti probanti, soprattutto perché non accompagnati da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità (vedi sentenza Tar Lazio n. 16517/2023).

Considerato che, come previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e che, nel caso di specie, Windtre non ha dimostrato che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile (secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.), ne consegue che la domanda di indennizzo posta sub 4) possa essere accolta.

Detto indennizzo dovrà essere erogato ai sensi dell'art. 6, c. 2 del Regolamento, da computarsi in ragione dell'importo pro die di euro 3,00 per i 431 gg. decorrenti dal 31/03/2022, data del primo reclamo al giorno 5/6/2023 in cui l'istante, in seno alla procedura d'urgenza, dichiarava il perdurare del disservizio. Fatti i debiti calcoli l'istante avrebbe, pertanto, diritto alla somma di euro 1.293,00.

Va però in ogni caso rammentata la specifica indicazione dell'Autorità secondo la quale, per la liquidazione degli indennizzi, occorre fare riferimento, tra le altre cose, anche a eventuale concorso del fatto colposo del creditore; qualora infatti l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, abbia concorso nella causazione del danno o non abbia usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa oppure non dovuto affatto.

Nel caso di specie, è infatti apparso innegabile che il disservizio si sia notevolmente protratto anche a causa di un concorso colposo della parte attorea, la quale attivava la procedura di urgenza soltanto in data 09/05/2023 (quindi, dopo più di un anno dall'inizio del disservizio reclamato il 31/03/2022), permanendo poi nel rapporto contrattuale contestato almeno fino all'udienza di discussione tenutasi in data 15/06/2023.

Tra l'altro si ritiene priva di pregio l'affermazione di parte istante secondo la quale l'inerzia esercitata sarebbe dipesa dall'impossibilità di apertura del procedimento di urgenza per la mera fattispecie di guasto, circostanza non corrispondente a quanto previsto dalla normativa in materia.

Per le ragioni sopra esposte, quindi, si ritiene che l'indennizzo, come più sopra calcolato, debba essere diminuito del 50%.

La richiesta, poi, avanzata sub 2) di rimborso dei canoni fatturati nel suindicato periodo di riferimento non è accoglibile, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità e ad intermittenza.

Quanto alla richiesta posta sub 3), l'esame degli atti ha permesso di verificare che l'utente ha contestato gli addebiti derivanti dalla modifica unilaterale delle condizioni economiche del contratto, dichiarando di non aver ricevuto la fattura nella quale l'operatore assume di aver inserito l'avviso di variazione, comprensivo dell'informativa sul diritto di recesso senza penali previsto dall'art. 98-septies decies (ex art.70, comma 4) del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Tale circostanza non è stata adeguatamente confutata dall'operatore, il quale non ha prodotto alcuna documentazione idonea a dimostrare l'avvenuta trasmissione della fattura contenente l'avviso di modifica, né ha fornito elementi probatori relativi alla corretta consegna della comunicazione all'utente; quindi, in applicazione del principio secondo cui l'onere della prova della corretta comunicazione grava sull'operatore, la modifica unilaterale deve ritenersi inefficace nei confronti dell'utente, con la conseguenza che gli aumenti tariffari applicati risultano privi di valido titolo e, pertanto, indebiti.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore dovrà quindi procedere al rimborso/storno delle somme indebitamente percepite per tutta la vigenza della manovra su indicata.

Per quanto concerne la richiesta posta sub 6), la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto il mancato riscontro alla segnalazione del 31/03/2022 relativa al malfunzionamento del servizio internet può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Quanto all'indennizzo richiesto sub 7) e riferito al mancato riscontro del reclamo datato 21/09/2022, si è appurato che, in ordine alla comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'operatore ha prodotto una ricevuta di avvenuta consegna PEC asseritamente indirizzata all'utente, estratta dai propri sistemi di conservazione documentale.

Tale schermata, da cui risulta la gestione del reclamo, non rappresenta in alcun modo una prova che lo stesso sia stato correttamente riscontrato ai sensi della delibera 179/03/CSP; tra l'altro occorre anche precisare che la risposta indicata risulta inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Pertanto, poiché dalla documentazione in atti non è provato che l'operatore abbia provveduto in tal senso, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento, calcolato, per n. 23 giorni di ritardo (decurtati i 45 giorni previsti per dare seguito al

reclamo) intervenuti nel periodo ricompreso tra il 21/09/2022 (data di ricevimento del reclamo) e il 28/11/2022 (data dell'udienza di conciliazione) in euro 57,50.

Con riferimento, infine, alla richiesta delle spese di procedura, avanzata sub 8), si ritiene che la stessa debba essere rigettata, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risultano essere state prodotte al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità dei partecipanti,

DELIBERA

La società Wind Tre spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 646,50 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio internet, ai sensi dell'art. 6, comma 2 del Regolamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- rimborsare/stornare le somme indebitamente percepite a seguito di modifica unilaterale delle condizioni economiche del contratto per tutta la vigenza della stessa.
- corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario a favore dell'istante, l'importo di euro 57,50, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Respinge le richieste sub 1), 2), 5), 6) e 8).

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, 10 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate