

DELIBERA N. 43/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/722319/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 3 giugno 2025;

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato*

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0329892 del 16/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto di telefonia mobile *business* di cui al codice cliente n. 54086xxxx con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, lamenta malfunzionamenti e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- sottoscriveva un contratto con la società Wind Tre per la fornitura di servizi di telefonia mobile.
- “*dal dicembre 2017*” riscontrava disservizi nella zona di utilizzo, che si protraevano “*per gran parte delle giornate con gravissimi disagi per tutta l’azienda*”.
- Tali problematiche includevano “*l’impossibilità di effettuare e ricevere chiamate*”, la caduta continua della linea durante le conversazioni e l’assenza quasi totale della connessione dati.
- Nonostante numerose segnalazioni tempestive effettuate attraverso il servizio clienti (“*Data reclamo: 10/12/2017*”), come previsto dalla Carta dei Servizi Wind Tre, la situazione non trovava soluzione.
- Inizialmente, gli operatori del servizio clienti hanno “*confermato esserci disservizi in zona per interventi di manutenzione sui ripetitori zone limitrofe*”. Tuttavia, a fronte della persistenza del problema per diversi giorni senza alcun miglioramento, “*ricontattando il servizio clienti nessuno sapeva fornir[e] alcuna spiegazione in merito*. Anche recandosi fisicamente presso i punti vendita Wind Tre, dove i commessi verificavano la presenza del disservizio, non riusciva ad ottenere una risoluzione del problema. I commessi effettuavano “*prove*”: “*toglievano le sim rimettendole in altri apparati (...) con perdite di tempo incredibili e lunghe attese*”.
- Il perdurare dei problemi ha causato “*numerosi disagi e danni*”, impedendogli di rispettare “*numerosi scadenze fiscali per il disbrigo delle pratiche in vicinanza alla chiusura anno 2017 e festività natalizie*”.
- Gli operatori incaricati per Wind Tre non hanno mai contestato formalmente l’esistenza dei disservizi, anzi hanno “*ammesso il disservizio patito dall’utente, sia il negozio che gli operatori che rispondevano al servizio clienti*”.
- Con raccomandata A/R ricevuta dall’operatore Wind Tre il 27 febbraio 2018, inviava un reclamo ad “*Oggetto: richiesta restituzione miniripetitori (cod. cliente 54086xxxx)*”. Con tale

missiva, lamentava la mancata risoluzione del disservizio di mancata copertura del segnale mobile. Segnalava, infatti che, *“avendo riscontrato già dall’attivazione dei servizi, grosse difficoltà di comunicazione a causa di segnale molto debole all’interno dei nostri uffici, [l’operatore Wind Tre aveva] provveduto ad inviar[e] n.2 dispositivi ripetitori. n.2 mod. RFRG9I7 900 UMTS-GSM RepeaterAntennaEst. (DDT n. 10177xxxx del 27/10/2017— Fatt.n. 917604xxxx del 27/10/2017. Gli apparati in questione sono stati (...) installati, come da (...) indicazioni, ma non è stato riscontrato alcun miglioramento del segnale all’interno [degli] uffici [continuando] ad avere notevoli problemi di comunicazione da e verso [gli] interlocutori”*. Nella missiva chiedeva di poter restituire *“le apparecchiature, in quanto non efficaci alla risoluzione del problema evidenziato”*.

- Di fronte all’ *“improvviso e rapido deterioramento della copertura della rete WindTre nella propria zona di lavoro”* e all’insostenibilità della situazione, si risolveva *“a cambiare operatore”*. Infatti, *“come più volte comunicato al servizio clienti 1928 [...] si trovavano spesso isolati e la qualità stessa dei servizi non era più accettabile a causa di tutto ciò, oltre al fatto che le lamentele dei clienti stavano diventando ingestibili”*.
- Inviava a mezzo PEC una comunicazione di recesso per tutto il codice cliente in data 30 marzo 2018 ad integrazione di quelle già inviate, *“formula[ndo] di nuovo la richiesta di disdetta del contratto (...), specificando i soli numeri telefonici di cui si richiede la disattivazione della linea, senza l’indicazione dei numeri che già sono stati trasferiti ad altro operatore”*. Nella stessa lettera specificava di aver inviato una prima *“richiesta di recesso per l’intero contratto, inviata a mezzo PEC in data 12/03/2018”*, poi rettificata avendo ricevuto *“comunicazione del 20/03/2018, pratica n. 77233xxxx”* e seguendo *“indicazioni ottenute dal Servizio Clienti 1928 in data 30/03/2018, rif. GFxxxx”*.
- Gli stessi operatori del *“servizio clienti così come il rivenditore in zona (...) suggeri[vano] di chiudere il contratto con WINDTRE comunicando che, visti tutti i reclami si poteva chiudere tutto senza addebito di alcuna penale non potendo aiutare l’istante nella soluzione della problematica”*.
- Tuttavia, in violazione di quanto previsto dalla cosiddetta *“Legge Bersani (...) si ritrova[va] una fattura, la nr 2018T00040xxxx del 19.05.2018, con costi di recesso tali costi di recesso includono anche i costi degli apparati per cui l’istante si è subito reso disponibile alla restituzione”*.
- *“Malgrado tutti i gravissimi disagi subiti, da Dicembre 2017 aveva comunque sempre pagato tutte le fatture emesse. Per tale motivo (...) chiede, alla luce del Regolamento in materia di indennizzi dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (artt. 6 e 10), un indennizzo nella misura di € 564,00”*.
- Con riferimento a quanto rilevato, l’istante ha *“osserva[to] che l’operatore non ha provveduto nemmeno a riconoscere l’indennizzo automatico nelle tempistiche previste dall’art. 3, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, nel quale è prescritto che: “Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli artt. 4 e 5, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 gg. dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ...”*
- L’istante ha anche evidenziato quanto segue: *“in via generale occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto*

e della normativa, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto. E, l'operatore, malgrado le segnalazioni, nulla ha dimostrato per confermare il contrario. Nel contempo è presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la proposizione del reclamo; a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data reclamo DICEMBRE 2017".

- In data 26 luglio 2018 inviava per PEC un nuovo reclamo con cui lamentava quanto già contestato nel precedente reclamo oltre a richiedere lo storno dei costi di recesso.

In data 16 dicembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom della Regione Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la *"chiusura codice cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*;
- ii) il *"rimborso delle fatture emesse da Dicembre 2017 regolarmente saldate"*;
- iii) l'*"indennizzo per disservizi su tutte le sim (33) per euro 2.500,00"*;
- iv) l'*"indennizzo per mancata risposta tutti i reclami per euro 300.00"*.

2. La posizione dell'operatore.

In data 31 gennaio 2025, la società Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, corredata, fra l'altro, di vari *screenshot* estratti dalle proprie schermate aziendali, con la quale ha precisato, innanzitutto, che:

- *"in data 10/07/2017 la società XXX sottoscriveva la proposta di Contratto n. 135190159xxxx (All. 1) per richiedere l'attivazione di una sim mobile in Mobile Number Portability del numero 335636xxxx associata al piano telefonico "My Share Unlimited" con pacchetto Giga Smart Share"*.
- *"Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di contratto, in data 12/07/2017 per l'attivazione della sim e in data 14/07/2017 per la MNP del numero, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)"*
- *"In data 06/09/2017 venivano sottoscritte due proposte di Contratto: n. 137177680xxxx (All. 2) per richiedere l'attivazione di n. 33 sim mobili con numerazioni native Wind Tre (All. 3) ciascuna associata al piano telefonico "Only Giga" con pacchetto Giga Smart Share; n. 137178786xxxx (All. 4) per richiedere l'attivazione in Mobile Number Portability di n. 29 sim mobili (All. 5) ciascuna associata al piano telefonico "My Share Unlimited" con pacchetto Giga Smart Share"*.
- *"Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione dei suddetti contratti che si completava regolarmente in data 25/09/2017 per l'attivazione delle sim relative alle due sottoscrizioni contrattuali ut supra riportate"*.
- *"In data 25/10/2017 tramite Business Partner risaliva sui sistemi Wind Tre un ordine di ampliamento contrattuale (All. 6) con acquisizione di n. 2 ripetitori con antenna da abbinare"*.

alle sim n. 389519xxxx e n. 327388xxxx, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”

- *“Wind Tre dà atto che i contratti sottoscritti e sopra meglio specificati sono stati disattivati sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.*

“In rito” il “gestore [ha] eccepi[to] l’assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie”.

Infatti “l’istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato. Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulário UG, agli atti), in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni (si limita ad allegare solo una raccomandata di richiesta restituzione di n. 2 ripetitori a seguito di problemi di comunicazione all’interno degli uffici), la mancanza di prove e della specifica delle tempistiche di quanto eventualmente avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta”.

Sul punto ha ritenuto opportuno “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”.

Nel merito ha richiamato:

- *“la Delibera n. 128/2022/CRL/UD nella quale il Co.re.com. Lazio ha stabilito: “Si ritiene, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento [...] non meriti accoglimento, stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall’Agcom in varie pronunce.” (così, conformemente, ex multis, anche le Delibere Agcom, nn. 3/11/CIR; 38/12/CIR; 73/17/CONS, la Determina Fascicolo n. GU14/204742/2019 del Corecom Lazio, la Delibera n. 32/23 del Corecom Emilia-Romagna e altre ancora)”.*
- *“la Delibera Agcom N. 3/DTC/CW/22 con la quale l’Autorità ha stabilito: “Parte istante ha [...] fatto riferimento in memoria a [...] reclami [...], senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Si osserva che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. [...] In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo [...], non possono essere accolte, atteso che l’istanza non soddisfa i requisiti previsti dall’articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi [...]”.*

L’operatore ha quindi evidenziato che “[s]econdo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere “iuxta alligata et probata”, e quindi, deve porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, poiché chiunque voglia far valere un diritto in giudizio

deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta”.

Inoltre, ha dedotto l’“inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., con riferimento alla richiesta di “[...] chiusura immediata cod cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”.

Nello specifico, la società Wind Tre ha “eccepi[to] l’inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione con riferimento alla richiesta di “chiusura immediata cod cliente [...]”. Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest’ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all’Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall’ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito, il quale potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, “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”. Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell’Operatore”.

Il predetto operatore ha, “pertanto, insist[ito] affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate. 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” l’operatore ha dedotto che “le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate”, come di seguito riportato.

- “Come ut supra evidenziato, con l’avvio della presente procedura, la società istante lamenta ipotetici malfunzionamenti occorsi sulle proprie sim non definite, senza specificarne le numerazioni, disservizi riscontrati presumibilmente da dicembre 2017, tali da richiedere indennizzo e storni”.*
- “Mai nessun reclamo o segnalazione giungeva al gestore per la medesima doglianza oggetto della presente controversia, se non in occasione della presentazione, presso codesto spett.le Corecom del procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/32290/2018 del 17/10/2018 (10 mesi dopo l’accadimento dei presunti disservizi!) e conclusosi con un verbale di mancato accordo del 27/02/2019 e in data 21/11/2024 (7 anni dopo l’accadimento dei presunti disservizi!) con il procedimento di Conciliazione protocollo n. UG/717161/2024 e conclusosi con un verbale di mancato accordo in udienza del 16/12/2024”.*
- “Nel momento in cui la parte istante ha firmato le proposte di contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati (All. 7), si riporta, quanto stabilito nell’ Art. 7.1 derubricato “Reclami”:*
- “Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a Wind Tre S.p.A. mediante comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell’evento. Wind Tre S.p.A. fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione. I reclami relativi a disservizi di natura*

eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. Wind Tre S.p.A. esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Wind Tre S.p.A. fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Wind Tre S.p.A. informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Wind Tre S.p.A. compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nel precedente art. 3.5 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di Wind Tre S.p.A., senza il pagamento di alcuna penalità. Art. 3.5 "Assistenza cliente" "Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti 1928. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e verrà informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Wind Tre S.p.A. si impegna a riparare i guasti entro il quarto 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."

- *Contrariamente a quanto lamentato dall'istante "nessun reclamo o segnalazione giungeva alla convenuta, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo. Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che la società XXX avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d'urgenza GU5".*
- *"Non avendo l'istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi".*
- *"Risulta quindi evidente il venir meno dell'interesse della società istante nei confronti di Wind Tre; l'interesse è infatti uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa) rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Autorevole giurisprudenza afferma che "[...] il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del temperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato ritenuto che*

anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento”. Sul punto ha ritenuto opportuno “richiamare la Delibera N. 8/2021 del Corecom Emilia-Romagna”.

- *“È palese, pertanto, come la contestazione oggetto di questo procedimento su un ipotetico ed improbabile malfunzionamento delle non specificate linee, sia infondata oltre ad essere estremamente generica, e risulta lampante sia la mancanza di prove allegate sia la mancanza della specifica tipologia di disservizio eventualmente lamentato. A tal proposito, si riporta la Delibera n. 084/2024/CRL/UD nella quale, per un caso assai simile di genericità ed indeterminatezza (...); nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR (...).” Ha citato a proprio supporto la “Delibera n. 7/23 [del] Corecom Emilia-Romagna (...) la delibera [del] Corecom Sicilia n. 114/2020(...) la delibera Agcom n. 70/12/CIR” e citato “il Corecom Veneto con la Delibera n. 2/2023 (...)”, nonché “il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n. 10/2023”.*
- *“L’“onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. A supporto di quanto fino ad ora esposto e provato, si riporta la decisione del Corecom Toscana presa, similamente, nella Delibera n. 98/2023 (...) Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).” Si richiama altresì una sentenza del TAR Lazio che sancisce che “Come correttamente osservato dall’AGCOM nei suoi scritti difensivi, l’onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l’onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556)”.*
- *“La Delibera 276/13/CONS, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l’AGCOM ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell’indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per giorni, mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore (...).”*
- *“La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: “[...] il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno”.*

- *“La Delibera n. 17/2023 del Corecom Umbria che, in merito alla richiesta di storno, per un caso simile, ha deciso quanto segue: “La richiesta di storno dell’insoluto non può essere accolta in quanto generica: l’istante non specifica né l’ammontare delle somme di cui chiede lo storno, né fornisce alcuna documentazione atta a dimostrare l’effettiva sussistenza e consistenza degli addebiti che ritiene non dovuti, né fornisce alcun altro elemento idoneo a consentire a questo comitato di verificare la fondatezza o meno della richiesta.”*
- *“Per mera completezza difensiva, si rappresenta che, in data 05/03/2018 risaliva sui sistemi Wind Tre per volontà della società istante, un ordine di cessazione delle sim n. 335636xxxx, n. 335597xxxx, n. 335717xxxx, n. 335778xxxx, n. 335747xxxx, n. 335737xxxx, n. 340993xxxx, n. 389515xxxx, n. 335521xxxx, n. 335521xxxx, n. 335126xxxx, n. 335737xxxx, n. 344262xxxx, n. 345253xxxx, n. 335102xxxx, n. 335717xxxx, n. 335102xxxx, n. 342358xxxx, n. 345248xxxx, n. 345747xxxx, n. 335778xxxx, n. 335636xxxx, n. 335521xxxx, n. 335762xxxx, n. 345252xxxx, n. 345788xxxx, n. 345108xxxx, n. 340720xxxx, n. 335717xxxx, n. 342361xxxx, n. 342337xxxx, n. 344255xxxx e n. 389566xxxx per passaggio ad altro OLO”.*
- *In “data 12/03/2018 perveniva alla scrivente una PEC con richiesta da parte della società istante di cessazione contrattuale (reiterata poi correttamente in data 26/03/2018 con l’indicazione delle numerazioni che si intendevano disattivare). Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali, in data 23/04/2018 il gestore dà atto di aver cessato le utenze che erano ancora attive su propri sistemi: n.388727xxxx,388864xxxx,327236xxxx,327233xxxx,327426xxxx,327225xxxx,388867xxxx,327235xxxx,389569xxxx, 327050xxxx, 388865xxxx, 327426xxxx, 327052xxxx,388723xxxx,327221xxxx, 327239xxxx,327388xxxx, 388866xxxx, 389565xxxx, 327383xxxx, 389567xxxx, 327052xxxx, 327239xxxx,327225xxxx, 388867xxxx, 389519xxxx, 389566xxxx, 380345xxxx, 327232xxxx, 327056xxxx, 327221xxxx e 327057xxxx”.*
- *“In data 19/05/2018 emetteva la fattura n. 2018T00040xxxx dell’importo di euro 7.803,42 (All. 8) contenente i costi relativi al “contributo attivazione sim mobile” e le rate finali dei dispositivi “RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst”.*
- *Sui costi di recesso ha puntualizzato che: “in conformità a quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS dove l’AGCom ha adottato le “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”, Wind Tre conferma di aver emesso in data 20/01/2025 tramite gestione ordinaria e, nelle more del presente procedimento, la nota di credito n. 53250000xxxx dell’importo di euro 1.446,46 (All. 9) a ricalcolo della fattura sopra citata e a compensazione della stessa”.*
- *“In data 16/01/2025 Wind Tre [ha] conferma[to] altresì di aver emesso sempre tramite gestione ordinaria e, nelle more del presente procedimento, la nota di credito n. 53250000xxxx dell’importo di euro 300,00 (All. 10) a titolo di indennizzo per la mancata risposta alla PEC del 28/02/2018 in conformità a quanto previsto dall’art. 12 del Regolamento AGCom di Procedura. La nota di credito risulterà essere stata applicata in compensazione del suddetto conto telefonico. Avendo il Gestore già predisposto i suddetti aggiustamenti contabili e, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”.*
- *“La gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di storni e indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato”.*

L'operatore ha concluso evidenziando che, alla "luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, l'istanza deve essere quindi rigettata, poiché, si rappresenta che, come abbiamo già ampiamente esplicitato, l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta".

Wind Tre ha aggiunto inoltre che le "richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente la genericità, l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante e l'impossibilità per l'ill.mo Corecom di accogliere le eventuali richieste di indennizzi, o di storno delle fatture, la scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l'accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare e, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità in merito a quanto lamentato da parte del istante, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame. Preme rilevare altresì che, rispetto al disservizio lamentato le pretese attoree risultano del tutto infondate, pretestuose ed oltremodo esagerate, anche e comunque in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre".

A supporto della propria posizione, ha "richiama[to] a riguardo non solo gli art. 3.2, 3.4 delle Condizioni Generali di Contratto e l'art. 15 della Carta dei Servizi ma anche la Delibera AGCOM del 10 giugno 2016, che ha espressamente indicato che "occorre far riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura" (Delibera n.69/16/CIR). E ancora la Determina n° GU14/150837/2019 del Corecom Campania (...)"

L'operatore ha proseguito con il precisare che "appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta".

Con riguardo alla "posizione contabile" Wind Tre ha specificato che la "società istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 6.038,74 riguardante la sola fattura n. 2018T00040xxxx sopra meglio descritta e, come da print di sistema sottostante di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento:

In ultimo la società Wind Tre ha concluso insistendo con l'inaammissibilità dell'istanza per le eccezioni di cui in premessa e nel rigetto di *“tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”*.

3. Motivazione della decisione.

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

Innanzitutto, con riferimento alla domanda *sub iv)*, si ritiene che il comportamento *“operoso”* messo in atto dal gestore, non possa giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, per cui *“[g]li indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.”*

L'operatore, infatti, ha dedotto di aver gestito un reclamo risalente al 28 febbraio 2018 con *“la nota di credito n. 53250000xxxx dell'importo di euro 300,00”* del 16 gennaio 2025.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento sugli Indennizzi in relazione alla richiesta dell'istante d'*“indennizzo per mancata risposta tutti i reclami”*, alla luce della documentazione in atti.

Inoltre, sempre in via preliminare, si rileva che:

- in merito alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere la *“chiusura codice cliente”*, che, a prescindere dal fatto la stessa è connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, dagli atti del procedimento, sul punto, risulta cessata la materia del contendere.
- In riferimento alla domanda *sub i)*, per la parte in cui si chiede la regolarizzazione dell'*“intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*, al di là della genericità della sua formulazione, in un'ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall'utente nell'istanza ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.
- Parimenti la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'*“indennizzo per disservizi su tutte le sim (33) per euro 2.500,00”* sarà considerata, in ragione del soprarichiamato criterio di *favor utentis*, e valutata in relazione alla documentazione in atti ossia come malfunzionamento della rete mobile per scarsa copertura e sul mancato funzionamento/efficacia dei ripetitori acquistati per ovviare a tale problematica.

Tutto ciò premesso, al fine di circoscrivere la *res controversa* – e, in particolare, la domanda *sub i)* – si precisa che l'istante, con la presente istanza, ha contestato l'addebito dei costi di recesso e degli apparati fatturati a seguito del passaggio ad altro operatore e della cessazione anticipata del contratto rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale, come riportato nella fattura n. 2018T00040xxxx del 19 maggio 2018.

Orbene, al riguardo va rilevato come tali contestazioni siano già state oggetto di una precedente procedura di conciliazione (UG/32290/2018 del 17 ottobre 2018) conclusasi con mancato accordo,

recante le medesime richieste. Infatti, l'utente, nel citato UG, ha espressamente richiesto: *“In riferimento alla fattura Wind Tre n. 2018T00040xxxx del 19/05/2018 di € 7.803,42, (...) l'annullamento delle penali (€ 80 per 63 utenze = € 5.040,00) e l'annullamento i quali sono a disposizione per la restituzione dalla data del 20/02/2018”*.

Le suddette contestazioni, relative ai costi di recesso e all'“*addebito dei dispositivi (€ 1.171,20)*”, sono state nuovamente sollevate nell'ambito dell'attuale procedura di definizione, riferita alla pratica UG/717161/2024, presentata il 21 novembre 2024, a distanza di sei anni dalla precedente.

Ne consegue che, alla luce di quanto sopra rilevato, i fatti contestati nella presente controversia, limitatamente ai costi di recesso e apparati, risultano già sottoposti a precedente procedimento e, come tali, non riproponibili in questa sede secondo il principio generale di diritto del *ne bis in idem*.

Pertanto, la presente disamina ha per oggetto i disservizi sulle linee mobili, anche alla luce dei ripetitori per amplificare il segnale nella sede aziendale e acquistati come da contratto con Wind Tre del 23 ottobre 2017, nonché sull'omessa risposta ai reclami.

Sulla mancata/insufficiente copertura di rete mobile e sul disservizio relativo al mancato o inadeguato ampliamento del segnale mobile tramite i dispositivi “RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst” associati alle utenze n. 389 519xxxx e n. 327 388xxxx.

La parte istante lamenta il malfunzionamento del servizio sull'utenza mobile dovuto alla scarsa copertura di rete, laddove l'operatore, evidenzia, oltre l'assenza di segnalazioni, che “[n]on esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi”.

La doglianza *sub iii)*, intesa quale disservizio di rete mobile, non è fondata e non è meritevole di accoglimento per le motivazioni che seguono.

In generale, in relazione ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili, a prescindere dalla presenza di segnalazioni in atti, giova richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale (*ex multis* Delibera Agcom n. 69/16/CIR e n. 163/16/CIR).

Ne consegue che la domanda *sub ii)* per il “*rimborso delle fatture emesse da Dicembre 2017 regolarmente saldate*” non può essere accolta, stante l'orientamento di cui sopra circa la specificità del servizio di telefonia mobile, che non prevede l'obbligo di una copertura totale del segnale su tutto il territorio. Si precisa, sul punto, che la parte istante ha comunque usufruito del servizio.

Parimenti, per le medesime ragioni, non può essere accolta la richiesta *sub iii)* d'“*indennizzo per disservizi su tutte le sim (33) per euro 2.500,00*”, in ragione della insoddisfacente copertura di rete nella zona di utilizzo prevalente.

Viceversa, in particolare relazione all'installazione dei due ripetitori di amplificazione del segnale, in uso su due delle SIM (utenze n. 389 519xxxx e n. 327 388xxxx) intestate alla società istante, la richiesta d'indennizzo *sub iii*) può avere un limitato accoglimento, per le ragioni che seguono.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, con riferimento a tutti disservizi lamentati dall'istante, l'operatore ha sostenuto l'assenza di qualsivoglia tempestiva segnalazione circa la mancata copertura di rete per tutte le SIM associate al contratto.

Tuttavia, dalla documentazione prodotta in atti da Wind Tre risulta confermata la ricezione di una segnalazione, ossia di un'e-mail datata 25 ottobre 2017 trasmessa dall'agente di riferimento, da un indirizzo riconducibile all'operatore, avente ad oggetto *“Verifica Copertura su XXX”* e recante la nota *“66 SIM Rischio Churn per copertura”*.

Alla luce del contenuto della comunicazione – che richiama esplicitamente il rischio di recesso contrattuale o di migrazione verso altro operatore da parte del cliente in ragione delle criticità riscontrate nella copertura di rete – non può ritenersi che le segnalazioni dell'utente non siano state portate a conoscenza dell'operatore tramite l'agente incaricato.

Nello specifico si evidenzia che, dalla disamina della documentazione depositata, è stato possibile verificare che la società istante, non essendo soddisfatta della qualità del servizio di rete mobile, abbia cercato mediante l'attivazione di due ripetitori, forniti dalla stessa Wind Tre, di ottenere un servizio soddisfacente per esigenze aziendali.

Infatti, risulta la richiesta dell'agente, nella predetta data del 25 ottobre 2017, di un *“Ampliamento con n. 2 RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst”* che risulta evasa il giorno successivo con *“ot 1-384430322xxxx da abbinare [alle utenze]389519xxxx/327388xxxx”* e i dispositivi risultano inviati il 7 novembre 2017.

In seguito, stante il funzionamento non soddisfacente del servizio, l'utente inviava una contestazione tramite raccomandata A/R (ricevuta da Wind Tre il 27 febbraio 2018) per lamentare il mancato funzionamento di tali apparecchi e l'inutilità degli stessi al fine dell'ampliamento del segnale di rete. Le utenze suddette risultano disattivate, poi, il 23 aprile 2018.

Con riferimento agli apparecchi menzionati, si rileva che l'operatore, trattandosi di dispositivi forniti nell'ambito del contratto in essere con Wind Tre e a fronte della lamentata mancanza o inadeguatezza della copertura di rete nella zona interessata, non ha fornito alcuna documentazione comprovante l'avvenuta corretta installazione e il regolare funzionamento degli stessi, per lo meno a seguito della esplicita sopracitata segnalazione dell'utente ricevuta con raccomandata A/R.

A sostegno della propria posizione, l'operatore avrebbe potuto depositare un report tecnico attestante la conferma della corretta installazione dei dispositivi, nonché dell'esito positivo delle verifiche di funzionamento effettuate in relazione alle caratteristiche e finalità degli apparecchi medesimi.

In merito al disservizio subito dall'istante, appare evidente che l'operatore né abbia spiegato i motivi del mancato miglioramento del segnale grazie ai dispositivi acquistati per il tramite dell'agente e sul cui buon esito l'utente aveva fatto legittimo affidamento, né abbia comunicato all'utente gli impedimenti incontrati nell'ottenere la finalità auspicata.

Occorre, al riguardo, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Sul punto si richiamano, inoltre, i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi all'esecuzione di una richiesta ricevuta, ai sensi della Delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 *“informazione degli utenti”* stabilisce che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”* e che a tal fine gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad *“informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità per il disservizio contestato in relazione ai due dispositivi sopracitati.

Ai fini dell'erogazione del relativo indennizzo, si richiama l'art. 6, comma 4, del *Regolamento Indennizzi*, secondo cui, trattandosi di servizi accessori, è previsto un indennizzo calcolato nella misura di euro 2,50 *pro die*, fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio.

Sul punto viene, altresì, in rilievo l'art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, il quale prevede che, nel caso di un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti, sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7.

Per il calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data della segnalazione ricevuta per A/R il 27 febbraio 2018 e il *dies ad quem* nella data di disattivazione delle utenze n. 389 519xxxx e n. 327 388xxxx, ossia il 23 aprile 2018, come dedotto dall'operatore in memoria.

Pertanto, per i n. 55 giorni di disservizio relativo al mancato o inadeguato ampliamento del segnale mobile tramite i dispositivi “*RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst*”, l’istante ha diritto ad un indennizzo, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, pari a:

- euro 275,00 (duecento settantacinque/00) per il dispositivo associato all’utenza n. 389 519xxxx;
- euro 275,00 (duecento settantacinque/00) per il dispositivo associato all’utenza n. 327 388xxxx.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l’operatore ha evidenziato, da un lato, di avere già erogato un indennizzo di euro 300,00 per l’omesso riscontro ai reclami e, dall’altro, ha eccepito l’indeterminatezza dell’istanza, evidenziando che l’utente “*si limita ad allegare solo una raccomandata di richiesta restituzione di n. 2 ripetitori a seguito di problemi di comunicazione all’interno degli uffici*”.

La domanda *sub iv)* dell’istante può essere accolta per le ragioni che seguono.

In primo luogo, con riferimento ai reclami agli atti, si osserva che l’istante ha prodotto un solo reclamo formalmente completo, trasmesso mediante raccomandata A/R e ricevuto da Wind Tre in data 27 febbraio 2018, nel quale si lamentava sostanzialmente l’inefficacia dei dispositivi acquistati tramite un agente della società, finalizzati a rendere fruibile la rete mobile all’interno dei locali aziendali.

La parte istante ha inoltre allegato una successiva comunicazione datata 26 luglio 2018, asseritamente inviata a mezzo PEC, ma priva di documentazione comprovante sia l’invio, sia la ricevuta di avvenuta consegna. A prescindere dalla sua efficacia probatoria, tale comunicazione può essere qualificata come un sollecito del precedente reclamo trasmesso con raccomandata A/R. Difatti, nella prima istanza si richiede la possibilità di restituzione degli apparati ritenuti inadatti, mentre nella seconda viene ribadita la medesima richiesta, formulata alla luce dell’emissione della fattura di chiusura.

Prendendo in esame, quindi, l’unico reclamo completo in atti, inviato per raccomandata A/R, con riferimento al malfunzionamento lamentato, si evidenzia che l’assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, più favorevole all’utente, per il disservizio collegato ai ripetitori. Tuttavia l’operatore non ha dato atto di aver risposto alla domanda esplicitamente formulata dall’utente sulla possibilità di restituzione degli apparati, doglianza che non può essere ricondotta alla mera segnalazione di disservizio.

Orbene, al riguardo, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Dunque, atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

A tal proposito va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 13 aprile 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore al reclamo inviato per raccomandata A/R ricevuto 27 febbraio 2018 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 16 dicembre 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi. Tale somma dovrà essere computata al netto della nota di credito emessa e già eventualmente corrisposta a titolo di mancata risposta al reclamo suddetto.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX, nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro 275,00 (duecento settantacinque/00) a titolo di indennizzo per il disservizio relativo al mancato o inadeguato ampliamento del segnale mobile tramite il dispositivo *“RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst”*, associato all'utenza n. 389 519xxxx.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro pari a euro 275,00 (duecento settantacinque/00) a titolo di indennizzo per il disservizio relativo al mancato o inadeguato ampliamento del segnale mobile tramite il dispositivo *“RFRG917 900 UMTS-GSM Repeater AntennaEst”*, associato all'utenza n. 327 388xxxx.
4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) dovrà essere computata al netto di nota

di credito emessa e già eventualmente corrisposta a titolo di mancata risposta al reclamo suddetto.

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

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

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

Firenze, 3 giugno 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)