



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/813541/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatorniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 15/02/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 15/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 05/02/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/02/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue. "La scrivente ha stipulato un contratto per la fornitura della fibra pura, scegliendo l'operatore Wind dopo aver comparato le offerte e dopo aver preso visione della copertura di tale servizio per il proprio indirizzo di abitazione. Wind, sollecitamente, dava corso al contratto mandando una squadra di tecnici per le operazioni di cablaggio e collegamento durante le quali veniva effettuato l'intero cablaggio dei fili all'interno della abitazione (due piani) e fissando a muro l'apparecchiatura necessaria (router) salvo accorgersi solo alla fine di tali interventi che nel pozzetto situato sulla pubblica via davanti all'abitazione non c'era il cavo fibra. Wind faceva ritornare la squadra 3 giorni dopo e gli addetti ispezionando un altro pozzetto sulla medesima pubblica constatavano nuovamente l'impossibilità di trovare il cavo fibra. Da lì Wind non si è più relazionata con la scrivente, non ha più informato sullo stato di avanzamento dell'allacciamento, ha lasciato quindi un lavoro

(negligentemente) incompleto all'interno dell'abitazione. Stante l'assoluta mancanza di informazione da parte di Wind che veniva contattata - non senza difficoltà - direttamente dalla scrivente per avere informazioni, la scrivente si attivava anche in proprio con Open Fiber nel vano tentativo di accelerare il chiarimento tecnico. Si ricorreva così al Corecom auspicando una composizione che non si è registrata e quindi si ricorre per una intimazione formale a Wind a provvedere alla fornitura del servizio contrattualizzato in data 29 ottobre 2025." Ciò premesso, l'istante richiede: a) attivazione immediata del servizio richiesto; b) nel caso Wind continui a non essere in grado di definire una data (ragionevole) di attivazione, l'indennizzo di euro 5.000,00 anche per aver installato apparecchiature fisse (router a muro + cablaggio abitazione con fidi non utilizzabili).

Costituitasi con memoria del 03/04/2026, Wind chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, eccependo quanto segue. "La contestazione de qua si riferisce all'utenza XXXXXXXX attualmente attiva." "In via preliminare si eccepisce che la somma richiesta tramite la presente procedura, quantificata in euro 5000, sarebbe riconducibile a un risarcimento danni e non a un indennizzo per gli eventuali disservizi subiti. Si ricorda che in base all'art. 20.4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii. "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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." Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Nel merito, "si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM)." "Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 29/10/2025 l'istante sottoscriveva un contratto - che si allega in atti - per richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica in accesso Fibra FTTH con listino e apparato in vendita abbinata." "La convenuta poneva in atto quindi le dovute azioni finalizzate all'attivazione richiesta. E' l'utente stessa a dichiarare, nel formulario GU14, che Wind XXX "sollecitamente dava corso al contratto". "In data 11/11/2025, pur non essendo ancora trascorse le normali tempistiche previste per l'attivazione del servizio (90 giorni in base alle Condizioni generali di contratto) la cliente inviava una PEC per sollecitare l'attivazione. La convenuta prendeva in carico la segnalazione e, pur non essendo tenuta a farlo in quanto non ancora trascorsi i 90 giorni per l'attivazione, forniva opportuno riscontro alla cliente (segue testo riscontro)." "Seguiva, in data 19/11/2025, l'esperimento del tentativo di conciliazione UG/XXX/2025 da parte della cliente a cui tuttavia non risulta associata alcuna istanza ex. art. 5. Nelle more, in accordo con l'utente, veniva inserito in data 22/12/2025, l'ordine di attivazione della linea in accesso FTTC in attesa della disponibilità dell'FTTH (segue schermata)." "Si fa presente che con l'introduzione del Best Speed, Wind XXX assicura sempre la migliore velocità disponibile all'indirizzo del cliente. Se l'attivazione della migliore tecnologia individuata su base check di copertura non è di fatto possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire all'esecuzione degli interventi necessari all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, (quali ad esempio forature murarie o altre attività similari) verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. In data 15/01/2026 si procedeva con l'attivazione della linea (segue schermata)." "Il successivo 05/02/2026 il tentativo di conciliazione UG/XXX/2025 si concludeva con un mancato accordo tra le parti." "Ferma le eccezioni in rito, sulla base della normativa contrattuale applicabile, non sussiste alcun inadempimento imputabile alla scrivente, né alcun presupposto per la richiesta di indennizzo avanzata. La pretesa risulta inammissibile e priva di fondamento per i motivi che seguono. In via preliminare, si evidenzia sin da subito che, nell'attesa della disponibilità dell'accesso FTTH, in accordo con l'utente, in data 22/12/2025 la convenuta inseriva l'ordine di attivazione della linea in data 22/12/2025. Si ribadisce che con l'introduzione del Best Speed, Wind XXX assicura sempre la migliore velocità disponibile all'indirizzo del cliente. Se l'attivazione della migliore tecnologia individuata su base check di copertura non è di fatto possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire all'esecuzione degli interventi necessari all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, (quali ad esempio forature murarie o altre attività similari) verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. Corre l'obbligo di ricordare che l'art. 3.1.5 delle citate Condizioni di contratto statuisce: "Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Internet viene attivato secondo la migliore tecnologia e velocità disponibile all'indirizzo del Cliente, con priorità su FTTH, poi FTTC, infine FWA. Qualora l'attivazione della migliore

tecnologia individuata su base copertura del Cliente non fosse possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire l'esecuzione degli interventi necessari [...] all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile". In data 15/01/2026, inoltre, la linea veniva regolarmente attivata. E, avendo la cliente sottoscritto il contratto in data 29/10/2025, la fattispecie in esame rientra inequivocabilmente nelle previsioni dell'art. 2.2 delle Condizioni generali di contratto (in atti) "[...] Resta espressamente inteso che, in ogni caso, qualora il Servizio non sia attivato entro 90 giorni dal momento della ricezione della Proposta, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Nel caso di Contratto già concluso, qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di WIND XXX nei confronti del Cliente. In caso di conclusione del Contratto tramite forme di comunicazione a distanza il Contratto sarà anche disciplinato dal Codice del Consumo in tema di diritto di recesso (Sezione IV del D.Lgs. 206/2005)." Anche all'art. 12.4 rubricato "Attivazione del Servizio Wind XXX – Linee nuove" delle medesime CGC si legge: "12.4 Attivazione del Servizio WIND XXX come Operatore Unico – Linee nuove. 12.4.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.1, WIND XXX offre altresì la possibilità di attivare una nuova linea. In tal caso l'attivazione di una nuova linea con WIND XXX comporterà l'assegnazione di una nuova numerazione. 12.4.2 Nel caso di richiesta di una nuova linea WIND XXX comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Salvo quanto previsto all'art. 2.2, tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2" Ne consegue che, avendo la convenuta attivato la linea rispettando le suindicate tempistiche come ampiamente documentato, non si configura, in capo a WIND XXX, alcun obbligo risarcitorio o indennitario." "Vi è di più! In base all'art. 4 comma 1 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" afferente alla Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. gli indennizzi sono dovuti solo in caso di ritardo rispetto al termine massimo previsto dal contratto: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Si evidenzia inoltre che, nonostante l'utente abbia dichiarato urgenza nell'attivazione della linea con la documentazione allegata al fascicolo del procedimento, risulta non chiara la scelta di proseguire posto che in seguito al primo reclamo e all'esperienza del tentativo di conciliazione, pur non avendo ancora ottenuto l'attivazione, non presentava istanze GU5 né si rivolgeva immediatamente ad un altro OLO." "Si ricorda inoltre che, in base alla normativa vigente, la convenuta non è tenuta a garantire la fornitura del Servizio Universale. Di seguito il link di riferimento: <https://www.mimit.gov.it/comunicazioni/telefonia/servizio-universale#> Va pertanto evidenziato il mancato interesse alla fruizione del servizio. Si richiama sul tema la Delibera 34/2024 del Corecom Campania: "[...] l'istante che pur ha dichiarato nel formulario di aver sottoscritto la proposta contrattuale con Wind [...] non ha altresì ritenuto opportuno nel frattempo rivolgersi ad altro operatore [...]. Tale condotta è quindi valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato, che incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso [...]". Uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziarie o amministrativa) è l'interesse, rispetto anche a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", 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: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui

all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - 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 convenuta dal canto suo attivava la linea rispettando le tempistiche previste dalle Condizioni di contratto. A tal proposito, nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind XXX per l'attivazione dell'utenza in esame, l'istante ha dichiarato di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati." Appare, dunque, doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate e per niente circostanziate, oltre all'evidenza dell'inerzia e del disinteresse della parte istante. Circa la posizione amministrativa, Wind precisa che allo stato attuale non sono presenti insoluti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. La richiesta sub a) di "attivazione immediata del servizio richiesto" non può essere accolta. Il Corecom non può, infatti, imporre obblighi di fare in capo agli operatori, ma solo ordinare, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "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" (v. art. 20, comma 4, allegato B alla delibera n. 194/23/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"). La richiesta sub b) può essere parzialmente accolta. L'istante chiede "nel caso Wind continui a non essere in grado di definire una data (ragionevole) di attivazione, l'indennizzo di euro 5.000,00 anche per aver installato apparecchiature fisse (router a muro + cablaggio abitazione con fidi non utilizzabili)". Ebbene, secondo un consolidato orientamento, se (come nel caso in esame, in cui, appunto, si richiedono "euro 5.000 anche per aver installato apparecchiature fisse") nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante può, in effetti, essere accolta se interpretata quale richiesta d'indennizzo: la fattispecie in esame rientra, infatti, nell'ambito di applicazione dell'art. 4 ("Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio") dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.". Per la quantificazione di tale indennizzo, dies a quo verrà considerato il 28/01/2026, primo giorno successivo all'infruttuoso (stante, tra l'altro, l'assenza di chiarimenti, da parte di Wind, in ordine ad eventuali impedimenti riscontrati) decorso del termine di 90 gg assegnato all'operatore per attivare il servizio richiesto (Fibra FTTH), mentre dies ad quem il giorno 15/02/2026, data di deposito dell'istanza di definizione (formulario GU14), in cui la problematica lamentava ancora permaneva irrisolta. Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 19), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 190, a norma dell'art. 4, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 ("Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"), del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 10 x 19 gg = euro 190).

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/02/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 190,00 (centonovanta/00), a norma dell'art. 4, in combinato disposto con

l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni