

DETERMINA Fascicolo n. GU14/823443/2026**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 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", 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 19/03/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX del 19/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione presso Paritetiche conclusasi negativamente con verbale del 19/03/2025, l'istante, tramite Soggetto Accreditato, ha presentato in pari data istanza di definizione nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue. "La signora ha subito un grave disservizio da maggio a ottobre 2025. La linea sia dati che fissa era ballerina e spesso nonostante chiamasse il servizio clienti, non riuscivano a sistemare il problema. Dal 20/10/25 la linea dati e fissa ha cessato il suo funzionamento in modo definitivo. Il problema del disservizio è imputabile a wind poichè ha avviato delle migliorie sulla linea che ha prodotto l'isolamento della signora di 85 anni con un figlio disabile in casa. La signora non ha mai rifiutato nè modem nè intervento tecnico, ha solo espresso la sua impossibilità a 85 anni di seguire un supporto tecnico telefonico poichè non competente. Abbiamo fatto riaprire il gu5 per il ripristino, RICHIEDENDO NUOVAMENTE, l'intervento di un tecnico poichè la signora non è in grado. Ricordo che il disservizio si protrae da maggio con spesso l'assenza anche della linea fissa vitale per lei e il figlio.

Successivamente l'invio del nostro provvedimento di urgenza 20/10/25 veniva archiviato con la motivazione: 'Si precisa che le prove tecniche sono necessarie e propedeutiche all'individuazione di un eventuale guasto; pertanto, solo a fronte delle evidenze emerse con le verifiche on line, è possibile valutare la necessità dell'intervento tecnico in casa cliente'. Per questa ragione la signora ha chiamato il suo elettricista di fiducia per poter essere assistita. Il 28/11/25 la signora riesce ad avere uno scadente servizio telefonico ma nulla sotto il profilo dati (verrà nuovamente isolata poco dopo). Federconsumatori in data 28/11 sollecita tramite gu5 il ripristino dei dati. Wind è vero che contatta la signora, ma la obbliga nuovamente a farsi assistere da qualcuno poichè nessun tecnico wind sarebbe uscito neppure a pagamento (su richiesta della signora) per aiutarla nella configurazione della linea dati. Wind riferisce che la cliente è assolutamente vaga e poco pratica nell'espone i problemi di linea. Ora mi chiedo cosa si possa pretendere da una signora di 85 anni?'. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) "Wind ha negato l'intervento di un tecnico pretendendo che si facesse aiutare da qualcuno per il ripristino. Integreremo i fatti nel dettaglio in una nota integrativa. Si chiede indennizzo per il disservizio di discontinuità dati e fisso dal 15/5/25 al 19/10/25 indennizzo distacco dal 19/10/25 al 12/3/25 dati e linea. b) Sorno o rimborso di tutte le fatture oggetto dei mesi di disservizio da maggio 25 sino a chiusura del ciclo contabile. c) Rimborso dell'intervento dell'elettricista 220 euro equo indennizzo come da carta dei servizi". Nelle due repliche, prodotte entrambe in data 24/04/2026 insieme ad ulteriori evidenze documentali, l'istante ha precisato che il disservizio patito deriva da attività tecnica eseguita dall'operatore. Wind ha modificato unilateralmente il servizio, passando da internet100 FTTC a superfibra, miglioria non richiesta dalla cliente. Rispetto all'elenco traffico prodotto da Wind ritiene che: le chiamate con durata zero dimostrano l'impossibilità di utilizzo del servizio voce; l'assenza di traffico in ampi intervalli temporali dimostra la mancata erogazione del servizio; le connessioni dati registrate sempre alle ore 03:45:15 rappresentano un dato anomalo e non compatibile con utilizzo reale. "Tali elementi dimostrano che il servizio, pur formalmente attivo (secondo quanto affermato da Wind), era in concreto inutilizzabile o gravemente degradato". Inoltre, "Si segnala la grave inadeguatezza dell'assistenza tecnica WINDXXX. Nello specifico si fa presente che wind ha contattato l'utente solo su cellulare, mai sulla linea guasta; ha richiesto attività tecniche complesse (installazione modem, verifiche apparati, o meglio definite da wind: "colori delle lucine del modem") e ignorato la condizione oggettiva dell'utente (85 anni). Si evidenzia che: l'utente non ha mai rifiutato assistenza; ha invece rappresentato la propria impossibilità tecnica oggettiva, ad 85 anni di non essere in grado di fare di più. Nonostante ciò: non è mai stato inviato un tecnico a domicilio, neppure a pagamento (più volte richiesto dalla signora). La signora ha provato con il suo elettricista di fiducia, ma neppure con il suo intervento si è risolta la problematica". In data 13/05/2026, l'istante ha replicato all'operatore precisando che "la documentazione depositata unitamente alle chat della procedura paritetica non costituisce produzione documentale nuova in senso sostanziale, bensì rappresenta l'unico mezzo concretamente disponibile per documentare quanto avvenuto nel corso della prima istanza e consentire all'Autorità una corretta ricostruzione dei fatti.... Parimenti, la produzione degli estratti delle fatture risulta indispensabile al fine di dimostrare quanto già dedotto in prima istanza, ossia che il disservizio è insorto in concomitanza con una modifica effettuata unilateralmente da Wind... Ulteriormente poco chiara risulta la ricostruzione fornita da Wind in merito al modem. Nelle proprie memorie la società afferma da un lato di aver sostituito l'apparato esclusivamente per 'favor utentis', pur negando l'esistenza di disservizi; dall'altro sostiene che la signora avrebbe autonomamente richiesto l'attivazione della nuova tecnologia con contestuale acquisto/vendita del modem associato... Con riferimento alle memorie di Wind, la società afferma che le chiamate da rete fissa presenterebbero 'durata zero' per modalità di contabilizzazione tecnica. Tuttavia, tale circostanza non risponde alla questione sollevata dall'istante, la quale ha evidenziato come durante il periodo contestato i contatti siano avvenuti esclusivamente sul numero mobile e non sull'utenza fissa interessata dal disservizio. Sul punto, la controparte non ha fornito alcun chiarimento specifico.... Quanto ai dati di connessione richiamati da Wind, si osserva che le sessioni registrate alle ore 03:45:15 non dimostrano affatto il regolare utilizzo del servizio da parte dell'utente. Al contrario, la signora risultava impossibilitata ad utilizzare correttamente il modem e la linea, sicchè tali registrazioni automatiche non possono essere considerate prova dell'effettiva fruizione del servizio Infine, deve essere contestata l'affermazione secondo cui tra il 30/10/2025 e il 20/02/2025 non vi sarebbero state attività o segnalazioni. Nel medesimo periodo risultava infatti pendente la procedura di prima istanza, con continui scambi e richieste di intervento formulate tramite i conciliatori, circostanza documentalmente verificabile. Resta quindi fermo il dato principale della controversia: l'utente è rimasta priva di un regolare servizio sino alla migrazione verso altro operatore dal 1/9/25 alla migrazione 20/02/2026".

Costituitosi con memoria del 22/04/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice per i motivi che seguono. In rito, ha eccepito "... l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta un presunto malfunzionamento del servizio da 'maggio a ottobre 2025' non allegando in atti alcun tipo di contestazione o reclamo avanzato nei confronti della scrivente convenuta. La domanda dell'utente dovrebbe quindi essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno... . È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità". Nel merito, ai fini della ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind ha riportato le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) riguardanti la gestione del caso. "In seguito alla sottoscrizione del contratto Consumer 1XXXXXX94 si completava regolarmente a sistema l'attivazione dell'utenza XXXXXX in data 14/06/2018, con offerta FIBRA FTTC VULA dal 04/09/2025 e modem in vendita abbinata (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi). L'istante richiedeva, contestualmente, anche l'attivazione, in convergenza con l'utenza fissa XXXXXX, di una SIM dati 100 giga n. XXXXXX (circostanza non in contestazione). In data 14/10/2025 e mai prima di allora, contestualmente l'istante contattava il servizio clienti per richiedere la sostituzione dell'apparato e perveniva un reclamo da parte dell'associazione consumatori con il quale si richiedeva una verifica tecnica per l'utenza XXXXXX. In data 16/10/2025 la scrivente contattava l'istante al fine di procedere con le opportune verifiche necessarie volte alla risoluzione dell'eventuale malfunzionamento laddove rilevato. La cliente, contattata al XXXXXX, non si rendeva disponibile telefonicamente. Contestualmente, in data 20/10/2025 l'utente promuoveva un'istanza di conciliazione paritetica e un'istanza ex art. 5 del Regolamento Procedimento GU5/XXX/2025 finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta evidenziavano log stabili, presenza di traffico ADSL, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. La scrivente contattava l'istante al fine di procedere con le opportune verifiche necessarie volte alla risoluzione dell'eventuale malfunzionamento laddove rilevato. La cliente, nuovamente contattata al XXXXXX, non si rendeva disponibile alle verifiche più approfondite né accettava l'invio di un nuovo modem già in precedenza rifiutato". In risposta al procedimento GU5, la convenuta confermava l'indisponibilità dell'istante. Sul punto, la delegata di parte istante precisava che quest'ultima non aveva rifiutato il modem ma l'impossibilità ad installarlo da sola poiché aveva bisogno d'aiuto. Nella nota, inoltre, venivano richiesti raggugli sul modem, che doveva essere spedito da oltre un mese. Dopo ulteriori interlocuzioni tra le parti, il GU5 veniva archiviato il 30/10/2025 a fronte dell'indisponibilità dell'istante e dell'impossibilità di ulteriori azioni da parte dell'operatore. Sempre nella ricostruzione di Wind, l'utenza XXXXXX cessava in data 20/02/26 per Notifica Asincrona NP (espletata migrazione verso altro OLO); di conseguenza, la SIM dati XXXXXX perdeva la promozione legata alla convergenza cominciando a fatturare al costo di Internet 50 GIGA per € 30/mese. Con nota prodotta in data 06/05/2026, in risposta a quanto replicato dall'istante, Wind ha eccepito che nella fase di repliche non è consentito introdurre nuovi mezzi di prova e che non è oggetto del presente procedimento l'eventuale contestazione in riferimento al servizio "costo chiamate, tipo di accesso, costi e oneri invio conto telefonico" (vedasi allegato dal cliente nominato "fatture ove si evince cambio profilo e pagamenti di cui si chiede rimborso"). Ha chiesto inoltre il rigetto delle contestazioni relative alla modifica unilaterale delle condizioni di contratto non essendo comprese nell'attuale oggetto del contendere (non è stato esperito, su tale aspetto, il prodromico tentativo di conciliazione). "Pur volendo dare comunque soddisfazione a quanto lamentato dall'istante pur inammissibile in tale sede, alcuna variazione unilaterale è avvenuta nel caso di specie ma su richiesta dell'istante che comunque non ha generato alcun tipo di disservizio. Si riporta e si allega la modulistica della richiesta di variazione avanzata dalla cliente e sottoscritta dalla stessa...". Wind riporta quindi una mail del 17 ottobre 2025 in cui conferma al delegato dell'istante che "in riferimento alla segnalazione da lei inoltrata per conto della Sig.ra XXXXXX in data 16/10/2025 e identificata con numero IDXXXXXXXXXX23, le comunichiamo che quanto ha segnalato è già in gestione tramite la pratica numero IDXXXXXXXXXX96 del 09/09/2025 aperta a seguito della ricezione di un'altra richiesta equivalente. Cordiali saluti. Servizio Clienti WINDXXX". Wind aggiunge che, pur "...non emergendo alcuna condizione di guasto o anomalia funzionale dell'apparato né irregolarità nei parametri di esercizio della linea, come attestato dal traffico depositato, si è proceduto, esclusivamente in un'ottica di favor utentis e a titolo di cortesia commerciale, alla sostituzione gratuita del modem. Tale attività non configura né presuppone il riconoscimento

di un disservizio della linea o di un malfunzionamento dell'infrastruttura di rete. La segnalazione viene pertanto chiusa con esito tecnico positivo. La sig.ra XXXXXX sceglieva autonomamente l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato...". In merito alle chiamate con durata zero "Si vuole illustrare tale tipo di evento 'chiamate Locali' sono le chiamate effettuate dall'utenza fissa verso altra utenza fissa nel territorio nazionale e, pertanto, è corretto che riportino una durata di connessione pari a 0 in quanto non sono connessioni Internet. Il traffico Internet riporta infatti la durata della connessione. Si ribadisce che l'attuale procedimento non riguarda un disservizio tecnico Voce ma si contesta solo un presunto e non accertato disservizio Internet per il quale si è depositato regolare traffico". In merito alle connessioni dati registrate sempre alle ore 03:45:15 "Quando non si registrano eventi di traffico giornaliero effettuati dall'utente, la connessione dati viene comunque resa disponibile 24 ore su 24. Gli operatori chiudono e riaprono automaticamente la sessione dati una volta al giorno; tale registrazione di traffico dimostra il corretto funzionamento e la corretta erogazione del segnale messo a disposizione dell'utente". Quanto alla lamentata "grave inadeguatezza dell'assistenza tecnica", Wind "si riporta a quanto indicato in memoria depositata, da intendersi qui per ripetuta e trascritta, precisando di aver costantemente contattato la cliente e messo in atto tutte le azioni possibili per la verifica di quanto lamentato ma la cliente non si è mai resa disponibile".

In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante ed alle richieste proposte per la prima volta in sede di repliche, in quanto tale specifica fase procedurale deve essere utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva. Difatti, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera 194/23/CONS gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. Sul punto, corre l'obbligo di evidenziare che, tramite comunicazione di avvio del procedimento in atti con protocollo n. 1XXX6 del 23/03/2026, le parti sono state portate a conoscenza dei termini previsti dal suddetto art. 16. Orbene, ammettendo diversamente la produzione di documentazione oltre i termini a tal fine concessi, l'istante andrebbe a giovare di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), mentre l'operatore avrebbe a disposizione la sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa. Oltre a ciò, corre l'obbligo di ricordare l'inaffidabilità delle "domande nuove" rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione. Diversamente, verrebbe violato il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione. In ultimo, deve rilevarsi l'inaffidabilità della richiesta di rimborso di cui al punto c) in quanto, per il suo profilo strettamente soggettivo, si sostanzia in una richiesta di danno (emergente) il cui risarcimento, come noto, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare 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 dalle delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno." (commi 4 e 5, art. 20 allegato A alla delibera n. 194/23/CONS). Tanto premesso, le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte nella misura che segue in relazione all'utenza fissa interessata dal disservizio n. XXXXXX, così come indicato nell'istanza GU14. L'istante, che imputa i malfunzionamenti occorsi alle "migliorie sulla linea" apportate dall'operatore, ha prodotto, oltre ad una serie di fatture ed estratti di pagamento, un reclamo datato 14/10/2025 e inviato a Wind tramite un'associazione di consumatori per lamentare quanto segue. Il "... contratto fibra con Wind del 2018, (ma) ha sempre funzionato male. Da maggio 2025 venivano fatti vari solleciti per intervento finalizzato al miglioramento della linea internet. A settembre accesso del tecnico Wind per installare nuova fibra, da allora non va più linea fissa, internet e allarme...". Pertanto, richiedeva "ripristino d'urgenza linea fissa ed Internet, miglioramento linea Internet, storno bollette da settembre per mancato servizio, danni – equo indennizzo". La missiva, seppur priva di ricevuta, si considera pervenuta all'indirizzo del destinatario in quanto è proprio quest'ultimo a darne conto nella propria memoria. Oltre a ciò, la memoria dell'operatore rivela, alla data del 16 ottobre, un tentativo di contatto con la cliente per le verifiche del caso ma la stessa, contattata sul numero XXXXXX, negava di essere la signora XXXXXX, non forniva le proprie generalità e negava di avere contratti Wind chiudendo la conversazione. La circostanza non risulta smentita da controparte. In data 20 ottobre, al

fine della riattivazione del servizio, l'istante chiedeva l'adozione di un procedimento d'urgenza, che veniva archiviato il successivo giorno 30 con la seguente motivazione: "l'operatore ha comunicato che l'ente tecnico ha contattato la cliente per effettuare le consuete verifiche on line dirette ad individuare i motivi del disservizio, tuttavia la Signora XXXXXX non si è resa disponibile. Posto che a sistema è presente un ordine di sostituzione del modem non andato a buon fine, è stata proposta alla cliente una nuova spedizione che, tuttavia, non ha accettato". A corredo della memoria difensiva, Wind ha prodotto, tra l'altro, dettaglio del traffico generato che però l'istante ha provveduto a contestare evidenziando come l'operatore, anche su richiesta a pagamento, non è mai intervenuto per risolvere il problema, paventando anzi, come unica soluzione, "quella di cambiare fornitore in esenzione costi". In termini generali, si rileva che, nel caso in cui l'utente lamenti un disservizio, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Difatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Pertanto, ove l'utente lamenti un disservizio rispetto a quanto stabilito nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Tuttavia, si deve pur aggiungere che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Nel caso di specie, le schermate estratte dal sistema gestionale dell'operatore, oltre ad essere documento di parte, risultano contestate dall'istante, pertanto, non valgono ad escludere la responsabilità di Wind rispetto al disservizio lamentato. Al contempo, occorre tener conto dell'archiviazione del GU5, disposta a valle dell'indisponibilità della cliente al compimento di verifiche tecniche, oltre che della possibilità di passare ad altro operatore in esenzione, avvenuta solo a febbraio 2026. Viceversa, non è possibile, in questa sede, tener conto di elementi attinenti alla sfera squisitamente personale dell'utente. Per tutto quanto sinora considerato, l'operatore sarà tenuto a liquidare all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS che prevede l'importo giornaliero di 3,00 euro per ciascun servizio (voce e dati). Nel caso di specie, il periodo indennizzabile individuato è di 51 giorni, decorrenti dal 9 settembre 2025 (data della segnalazione riportata nelle memorie dell'operatore) al 30 ottobre 2025 (data di archiviazione del GU5), per un importo complessivo di euro 306,00, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. L'operatore provvederà inoltre allo storno/ rimborso dei canoni relativi al periodo sopra individuato.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/03/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXXXXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a: I. liquidare l'importo di euro 306,00 ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza; II. stornare/rimborsare i canoni relativi al periodo 9 settembre-30 ottobre 2025. 3. Wind XXX, inoltre, è tenuta 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