

DELIBERA N. 37/2026

**XXXXXXXXXXXXXXX XXX XXX XX XXXXXX XXXX / WIND TRE (VERY
MOBILE)
(GU14/799732/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 21/05/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “*Corecom Puglia*” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX XXX XXX XX XXXXXX XXXX del 20/12/2025 acquisita con protocollo n. 0329207 del 20/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, la società istante, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, nella persona del proprio legale rappresentante, rappresenta quanto segue: «A decorrere dal 18/08/2025, l'azienda "Parafarmacia Xxxxx Xxxxx del dott. Xxxxxx Xxxxxx", constatava l'interruzione dei servizi fonia ed internet e POS erogati sull'utenza ad uso business n. 08xxxxxxx56 (All. 1). Pertanto, a causa del grave pregiudizio arrecato al normale svolgimento dell'attività lavorativa (es. impossibilità di fruire dei servizi di cassa, di allarme, di videosorveglianza, di reperibilità con i clienti ecc.), parte istante procedeva a segnalare immediatamente il grave disservizio in atto, tanto attraverso segnalazioni telefoniche (All.2), quanto attraverso apertura di ticket di guasto n. #INC9521431 (All.3) e n. #INC9539212 (All.4). Solo in data 25/08/2025 windtre procedeva al ripristino della funzionalità dei servizi». Sulla base di tali premesse chiede: I) indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia, internet e pos relativi alla utenza ad uso business n. 083xxxxxxx56 dal 18/08/2025 al 25/08/2025, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art.13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, per un totale di 8 giorni; II) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS; III) ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; IV) annullamento di eventuali morosità pendenti; V) rimborso per spese di assistenza e procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In Rito. Si eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per l'assoluta genericità delle contestazioni sollevate da parte istante, in violazione dell'art. 14, comma 3, della Delibera 353/19/CONS. L'istante, infatti, si limita a lamentare un presunto disservizio senza indicare: la precisa estensione temporale del guasto, elementi probatori a supporto delle proprie doglianze. Secondo i principi generali di cui agli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c., chi agisce deve provare i fatti costitutivi della propria pretesa. L'istanza, così come formulata, costringe la convenuta ad uno sforzo ricostruttivo cui non è tenuta, impedendole di esercitare pienamente il proprio diritto di difesa. Si fa presente che l'istante allega uno screenshot di presunte e non accertate segnalazioni telefoniche non riconducibili alla scrivente. infatti, non si evince il numero del chiamato né corrisponde la data della

presunta telefonata con il periodo ora contestato. Tale schermata non può essere, pertanto, considerata probante in quanto generica e non circostanziata!!!! Si veda allegato nel fascicolo dal cliente denominato All.+2+--+Segnalazioni+Telefoniche Si richiamano sul tema la Determina 1/25 del Corecom valle D'Aosta "Circa la documentazione allegata a sostegno delle singole posizioni, risulta di fatto carente quella dell'istante che ha prodotto una schermata del proprio pc che non può essere considerata probante in quanto generica e non circostanziata" la Determina N. 37/2025 del Corecom Puglia "con riferimento al reclamo che il cliente sostiene di aver inviato il 26/08/2022, in atti non risulta alcun documento riportante tale data. Nell'unica PEC datata agosto 2022 (peraltro 01 agosto e non 26) allegata nel fascicolo documentale, non si rilevano né il codice cliente né la linea telefonica oggetto del presente procedimento, tantomeno dal testo dell'e-mail si riesce a risalire al nominativo" la Delibera N.251/2023 del Corecom Lazio "[...] per ciò che concerne i reclami telefonici questi possono essere valutati solo se si fornisca evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo etc (Cfr Corecom Sicilia, Delibera 172/2015). [...] nel caso di specie si osserva che l'utente ha sì fatto menzione, [...] di aver sporto dei reclami ma, mentre questo è ritenuto formalmente sufficiente soprattutto nell'ottica del possibile componimento bonario diretto tra le parti in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, in fase di definizione, come noto, l'applicazione del Regolamento Indennizzi subordina la riconoscibilità degli stessi solo a fronte Si richiede altresì l'inammissibilità in merito alla richiesta di "rimborso per spese di assistenza e procedura". Sul punto si richiamano: Corecom Lazio - Delibera n. 014/2025/CRL/UD "La richiesta di [...] rimborso spese procedura [...] non può essere accolta, perché la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è gratuita." Corecom Campania - Determina n. GU14/716723/2024 "La richiesta, da ultimo, di liquidazione delle spese di procedura, formulata dall'istante solo in sede di controdeduzioni, va rigettata in quanto la procedura è interamente gratuita e, in ogni caso, non risultano documentate in atti spese giustificate. Per i motivi di cui sopra, si rigetta in toto la domanda di parte attrice, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero" 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. In merito. 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiama la Delibera Agcom n.35/24/CIR: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema prodotte dalla società medesima. [...]". Vedasi anche la Delibera del Corecom Molise 19/2024 GU14/60xxx9/2023; Sentenza n. 6157/2023 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023; Sentenza n. 2032/2024 GDP di Nocera Inferiore. In data 11/05/2012 veniva regolamento attivato il contratto 1025749612477 per l'utenza 08xxxxxxx56 con accesso fibra FTTC 29/10/2020 con listino Internet 200 Professional,

servizio InVista e servizio Premium e Apparato Fibra FTTC (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale). In data 21/08/2025 perveniva una segnalazione con la quale l'istante lamentava esclusivamente un'asserita assenza randomica di portante ADSL. Veniva aperta la pratica tecnica RATT 1-665515214223 per assenza di portante. Tale segnalazione veniva chiusa come risolta in data 22/08/2025 come confermato anche dall'istante con documentazione a supporto denominata All.+3+-+Segnalazione+21-8-25 [...] Veniva inoltrata comunicazione la chiusura della segnalazione tecnica allegata dallo stesso cliente nel fascicolo documentale [...] n data 25/08/2025 perveniva una segnalazione con la quale l'istante lamentava esclusivamente un'asserita assenza randomica di portante ADSL. Veniva aperta la pratica tecnica RATT 1-665793187515 per assenza di portante. La segnalazione veniva chiusa come risolta/verificata lo stesso giorno e veniva inoltrata comunicazione di chiusura segnalazione tecnica come confermato anche dall'istante con documentazione a supporto denominata All.+4+-+Segnalazione+22-8-25. [...] Alcuna ulteriore segnalazione perveniva dall'istante in seguito alla chiusura della pratica tecnica del 18/09/2025. A ciò si aggiunga che Wind Tre conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza ex art.5 è stato mai avviato dalla parte istante. Sul punto la Delibera 3/2024 Corecom Piemonte: "Peraltro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea" vedasi anche la Delibera N. 8/2021 del Corecom Emilia-Romagna. Si rappresenta che non sono presenti reclami inoltrati dal cliente del 18/08/2025 e non sono allegati in atti dallo stesso anche se avanza pretese in questo procedimento! Alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo, pertanto, è dovuto! [...] Si deposita il dettaglio del traffico del solo periodo contestato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per dimostrare il corretto funzionamento del servizio! [...] Motivi di diritto In merito al disservizio lamentato nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..." Nel caso in cui WIND Tre non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Si specifica che, nel caso specifico, risultano due segnalazioni per assenza randomica di portante entrambe risolte nei tempi stabiliti dalle condizioni di contratto e carta servizi. L'istante lamenta altresì la mancata risposta alla PEC dell'18/08/2025 mai pervenuta alla scrivente e non allegata in atti. Pertanto, alcun indennizzo è dovuto! Si richiama la Delibera N. 014/2025/CRL/UD del Corecom Lazio "La richiesta di [...] indennizzi per mancata risposta reclami e

riscontro scritto [...] non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si osserva che l'istante non ha prodotto documenti a supporto di quanto lamentato tramite reclamo si richiama altresì la Delibera N. 25/25 del Corecom Campania "Per il reclamo indicato in atti [...] si fa presente che, il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato depositato prima dello spirare del termine di 45 giorni, senza attendere la scadenza del termine per il riscontro scritto da parte di Wind Tre previsto dall'articolo 10 della carta dei servizi già in atti [...] Nulla pertanto è dovuto" L'istante, infatti, chiede indennizzo non specificando alcunché e connotando in tal modo 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si richiama anche la 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). Uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria 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. 3. La posizione contabile L'istante presenta una situazione amministrativa, correttamente fatturata, regolare per un servizio regolarmente erogato e fruito e per un contratto, ad oggi ancora attivo».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia, internet e pos" e sub III), di "ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio" possono essere trattate congiuntamente e non possono trovare accoglimento. Come eccepito dall'operatore convenuto, in atti non vi è alcuna evidenza di reclamo relativo al disservizio lamentato. L'istante allega, infatti, una schermata relativa ad alcune telefonate, in uscita, di cui non è conoscibile il ricevente né il contenuto, e due schermate riguardanti, sì, segnalazioni a Wind, ma di cui non è noto, né individuabile, il contenuto. L'operatore, per contro, afferma si sia trattato di segnalazioni per "assenza randomica di portante ADSL", fattispecie diversa dall'interruzione del servizio e, in quanto tale, non indennizzabile. Come evincibile dalle allegazioni della stessa parte istante, il disservizio risulta tempestivamente risolto in entrambe le occasioni. L'operatore allega, a supporto della propria ricostruzione, dettaglio di traffico relativo alle utenze nel periodo interessato, attestante l'utilizzo del servizio. Stante quanto premesso, deve trovare applicazione, in questa, sede il principio secondo cui: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). La domanda sub II), di "indennizzo per mancata risposta ai reclami", non può essere accolta. Anche ove si considerino alla stregua di reclami scritti gli screenshot delle segnalazioni del 21 e del 25 agosto 2025 allegati in atti, di cui, si ribadisce, non è noto il contenuto, non è controverso che, l'operatore sia intervenuto tempestivamente e che ogni disservizio di sorta sia stato risolto in data 25 agosto 2025. Deve, dunque, ritenersi che la risposta sia avvenuta per *facta concludentia*, rammentando che l'art. 8, co. 4, dell'All. A alla delibera 179/03/CSP, recante la "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni", pone in capo agli operatori un obbligo di risposta in forma scritta nel caso del rigetto del reclamo, ma non anche in caso di intervento con misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate. La richiesta sub IV), di "annullamento di eventuali morosità pendenti", non può essere accolta per un duplice ordine di motivi: innanzitutto la materia del contendere non risulta attualmente sussistere, atteso che il convenuto gestore ha comunicato l'assenza di insoluti pendenti; in secondo luogo, la richiesta non è suffragata da alcuna motivazione o elemento probatorio a supporto. Infine, la domanda sub V), di "rimborso per spese di assistenza e procedura", non può essere accolta in ragione dell'essenziale gratuità del procedimento e dell'assenza in atti di specifiche, rilevanti spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 21/05/2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo