

DELIBERA N. 50/2026

**XXXXXXXX X'XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/817268/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/07/2026;

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 XXXXXXXX X'XXXXXXXX del 27/02/2026 acquisita con protocollo n. 0073609 del 27/02/2026;

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, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «Il sottoscritto ha stipulato in data 27/11/2025 un contratto per la fornitura di connettività in fibra ottica (FTTH) con Wind Tre S.p.A. Dopo quattro appuntamenti a vuoto, l'operatore ha bloccato l'attivazione adducendo l'opposizione verbale di una terza parte (vicina di casa) al passaggio dei cavi. In sede di udienza di conciliazione UG (conclusasi con verbale di mancato accordo in data 26/02/2026), l'operatore ha derubricato l'operazione a mero "upgrade tecnologico", palesando la propria inerzia e rifiutando l'adempimento. MOTIVI DI DIRITTO E DI FATTO Il blocco operato da Wind Tre è illegittimo e pretestuoso per i seguenti motivi: Esistenza di servitù pregressa: L'immobile è già servito da infrastruttura di rete. Il percorso esterno su cui dovrebbe transitare il nuovo cavo è ampiamente gravato da servitù di passaggio pacifica, ospitando decine di cavi telefonici, incluso quello che porta l'attuale segnale misto-rame all'abitazione del sottoscritto (come si evince dalla prova videofotografica allegata a questo fascicolo). Violazione normativa: L'operatore viola palesemente l'Art. 8 del D.Lgs. 33/2016 (diritto di accesso alle infrastrutture fisiche esistenti) e l'Art. 91 del D.Lgs. 259/03. Aderire all'opposizione verbale di un terzo a fronte di una servitù preesistente costituisce un grave inadempimento contrattuale. Manovre elusive: In data 26/01/2026, il Servizio Clienti ha tentato di far chiudere la pratica suggerendo la stipula di un nuovo contratto, con l'evidente intento doloso di azzerare i giorni di ritardo accumulati e le relative penali». Sulla base di tali premesse chiede: I) ESECUZIONE FORZATA DEL CONTRATTO: Immediata attivazione della linea in fibra ottica (FTTH) alle condizioni del contratto stipulato il 27/11/2025, esercitando i propri diritti di legge per superare l'illegittima opposizione del terzo sulla servitù di passaggio preesistente; II) PAGAMENTO INDENNIZZI (ex Delibera 347/18/CONS): Ritardata attivazione: Pagamento di Euro 7,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, a decorrere dal 15/12/2025 (data del primo rifiuto illegittimo) sino alla data di effettiva attivazione. Al 26/02/2026 l'importo già maturato è pari a Euro 547,50. III) Appuntamento disertato: Pagamento di Euro 100,00 per l'intervento tecnico a vuoto del 14/01/2026. IV) Mancata e cattiva assistenza: Pagamento di Euro 200,00 per la gestione negligente della pratica e il tentativo di elusione delle penali accertato il 26/01/2026. V) IN VIA SUBORDINATA (Risarcimento Danni): Esclusivamente nel caso in cui l'Autorità accerti l'assoluta e definitiva impossibilità tecnico-giuridica di procedere all'attivazione, si chiede la condanna della controparte a un risarcimento di Euro 2.500,00 per il danno da mancata digitalizzazione dell'immobile e perdita di chance.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «[...] In data 27/11/2025, per la linea 08xxxxxx07, già attiva e funzionante in accesso Fibra FTTC dal 29/05/2018, il cliente aderiva al cambio di tecnologia/upgrade verso Fibra FTTH tramite il consenso vocale che si allega in atti. Nella registrazione vocale al minuto 9.35 viene evidenziato che l'attivazione del servizio FTTH “potrebbe non andare a buon fine”, in quel caso il servizio rimane attivo alle “condizioni attuali dell'offerta [...]”. Si ricorda a tal proposito che con l'introduzione del Best Speed, WindTre 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 simili) verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. Orbene, nel caso di specie, in data 06/12/2025 l'ordine di cambio tecnologia da FTTC a FTTH veniva sospeso per Infrastruttura cliente non disponibile. Tubazione di accesso satura/insufficiente. [...] È evidente sin da subito che il motivo della sospensione dell'ordine non era imputabile a Wind Tre. Nel periodo compreso tra il 16/12/2025 e l'08/01/2026, l'istante inviava due PEC per sollecitare l'attivazione del servizio FTTH e segnalare “l'interruzione dei lavori di attivazione della linea FTTH dovuta all'opposizione di una vicina”. Nello specifico, nella PEC dell'08/01/2026 il cliente dichiarava di essere stato messo al corrente dell'opposizione della vicina e dell'unica alternativa possibile ovvero l'esecuzione di opere edili a suo carico: [...] In data 16/01/2026 la convenuta verificava, con l'operatore Wholesale Fastweb, gli impedimenti tecnici e la fattibilità di un'alternativa concreta al cambio di tecnologia da FTTC a FTTH: [...] Tuttavia, l'istante, come dallo stesso esplicitato anche nel formulario del presente procedimento GU14, rifiutava la soluzione proposta. In data 21/01/2026, chiara ormai l'impossibilità di procedere con l'upgrade da FTTC a FTTH causa terzi (con servizio ad ogni modo funzionante) e il rifiuto del cliente nel valutare soluzioni alternative, l'ordine veniva annullato come riportato dal cliente nella descrizione del presente formulario, la convenuta inviava un SMS per confermare l'annullamento definitivo dell'ordine: [...] In data 26/01/2026 il cliente esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione UG/807508/2026 che si concludeva il 26/02/2026 con un mancato accordo tra le parti. Si evidenzia che contestualmente al procedimento UG l'istante NON ha presentato alcuna istanza ex art. 5 poiché mai alcun disservizio tecnico si è verificato per la linea in esame (circostanza infatti non in contestazione). Quanto richiesto da parte istante era da riportarsi esclusivamente a un upgrade tecnologico ovvero a un semplice cambio da FTTC a FTTH. A riprova del corretto funzionamento del servizio si allega il dettaglio traffico telefonico estrapolato in conformità con la normativa privacy GDPR (Regolamento UE 2016/679), che integra il Codice Privacy italiano (D.Lgs. 196/2003) aggiornato dal D.Lgs. 101/2018. Dalla ricostruzione degli eventi, appare sin da subito lapalissiano che in alcun modo il predetto intervento tecnico, finalizzato unicamente a un upgrade da FTTC a FTTH, potesse essere svolto da Wind Tre. Tuttavia si presentava una problematica relativa a “opposizione terzi”, in alternativa l'istante rifiutava di procedere

con altre soluzioni. Giova ricordare che, nei casi di specie, alcuna responsabilità potrà essere ricondotta alla convenuta, così come disposto dalle Condizioni Generali di Contratto ai seguenti articoli: [...] art. 19 “WINDTRE non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell’erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da WINDTRE, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch’essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi (...)” - art. 5.1 “WINDTRE si impegna a fornire al Cliente il Servizio per tutta la durata del Contratto, salvo si verifichino: [...] (iii) interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti per cause non imputabili a WINDTRE.” - art. 10.1 “Per quanto riguarda le componenti di rete di proprietà di altri operatori (es. per TIM Italia la cosiddetta “borchia d’abbonato”) le attività di installazione e manutenzione potranno essere fatte esclusivamente dal personale da questi autorizzato, e non da WINDTRE, mentre le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature hardware e di tutti i componenti a valle della terminazione saranno competenza di WINDTRE”. Motivi di diritto. Ferme le eccezioni in rito, posto che la fattispecie in esame riguarda un cambio tecnologia ovvero un upgrade da FTTC a FTTH (pertanto la convenuta, laddove tale upgrade fosse stato realizzabile, avrebbe dovuto attivare prima una “nuova linea” come preannunciato al cliente nel consenso vocale già in atti) si voglia qui richiamare l’art. 2.2. delle Condizioni generali di contratto; “[...] 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”. Infatti, già in data 08/01/2026 è lo stesso utente a riportare gli impedimenti atti alla realizzazione dell’upgrade tecnologico: [...] Non si configura pertanto, in capo a WINDTRE, alcun obbligo risarcitorio o indennitario trattandosi di una mera richiesta di un cambio tecnologico subordinata a determinati requisiti tecnici. Si ribadisce che con l’introduzione del Best Speed, WindTre 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 simili) verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. Si richiami a tal proposito la Delibera di rigetto 15/2026 del Corecom Campania Orbene, nel caso di specie, si evidenzia che la linea era già attiva in accesso FTTC e per cause non imputabili alla convenuta, non è stato possibile procedere a un upgrade tecnologico verso FTTH. Si richiami a tal proposito la Determina N. GU14/73**19/2025 del Corecom Campania “L’istante lamenta un ritardo nell’attivazione del servizio, tuttavia, nel caso di specie, non si tratta di ritardo nell’attivazione di un servizio ma di “ritardo” nel passaggio di tecnologia da ULL a FTTH. [...] la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento poiché il passaggio di tecnologia, consistente in un mero upgrade di sistema, non rientra tra le fattispecie per le quali è prevista l’applicazione di indennizzi, ai sensi del Regolamento vigente in materia, approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS e s.m.i. Ciò trova conferma

anche nell'orientamento dell'Autorità, secondo cui "...la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto parte istante ha aderito a una variazione del servizio Fibra da FTTC a FTTH al fine di migliorare la velocità del servizio. Nel caso di specie, l'oggetto della richiesta non è l'attivazione di un nuovo servizio bensì l'upgrade di un servizio già attivo, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata variazione del servizio" (cfr. Delibera AGCOM n. 4/23/CIR). A ciò si aggiunga che l'istante, nelle more del passaggio, non ha avuto disservizi e/ o malfunzionamenti relativamente all'utenza oggetto di procedimento, continuando, in tale arco temporale, ad usufruire della tecnologia ULL". Con la Delibera 4/23/CIR l'Agcom statuiva quindi "[...] parte istante ha aderito a una variazione del servizio Fibra da FTTC a FTTH al fine di migliorare la velocità del servizio. Nel caso di specie, l'oggetto della richiesta non è l'attivazione di un nuovo servizio bensì l'upgrade di un servizio già attivo, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata variazione del servizio." Si evidenzia altresì che nel periodo in cui la convenuta ha tentato di dar seguito alla richiesta del cliente del solo upgrade da FTTC a FTTH non si è verificata MAI alcuna interruzione del servizio tantomeno è stato mai reclamo un disservizio da parte del cliente. A riprova di ciò si veda il dettaglio del traffico telefonico già in atti. Si richiami a tal proposito la Delibera 16/24 del Corecom Sicilia: "Anche in relazione a tale lamentela fatta, la WIND ha dato prova non solo di essersi prontamente attivata nei confronti della sola proprietaria della cabina (TIM S.p.A.) allorquando ha ricevuto il reclamo pec dell'istante ma anche, di aver interloquito in modo costante con quest'ultimo fino alla conferma ricevuta che la cabina era stata bonificata, come da probante documentazione agli atti versata. Comunque, come sopra detto nonché documentato al fascicolo da parte della WIND, tale problematica non ha inficiato all'istante l'utilizzo dell'utenza [...] né la stessa ha mai subito interruzioni, ragione per cui è parimenti rigettata. Del resto a riprova che alcuna interruzione si è mai verificata, l'istante non ha mai presentato nei confronti di Wind Tre un procedimento d'urgenza GU5. Il tema è ripreso dal Corecom Emilia-Romagna nella Delibera n. 80/2023 che, oltre a ribadire quanto suddetto, chiarisce ulteriormente: "Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, posto che dall'istruttoria condotta, oltre alla palese tardività del deposito del Formulário UG, non è emerso alcun Formulário GU5 a tal riguardo presentato, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo." Con la recentissima Delibera 12/25 codesto Spettabile Corecom Puglia respinge in toto l'istanza ponendo l'accento sulla "mancanza di sufficiente documentazione tale da rendere condivisibile la ricostruzione operata dall'utente [...]. Ciò rende non condivisibili le affermazioni avanzate dall'utente che sarebbe rimasto inerte [...]. Si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara circostanziata e documentata [...]. Entrando nel merito della res controversa, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 6, comma 1, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, e in applicazione dei principi dettati dagli artt. 1218 e 1256 c.c., deve essere esclusa la responsabilità dell'operatore per l'upgrade tecnologico da FTTC a FTTH. Dalla ricostruzione dei fatti emerge infatti che il mancato cambio di tecnologia non è riconducibile alla sfera di

controllo dell'operatore, essendo derivata da circostanze eccezionali, imprevedibili e imputabili a terzi. L'operatore ha peraltro adottato tutte le misure tecniche e organizzative dovute, aprendo altresì una segnalazione verso l'operatore di rete conformemente a quanto previsto dal quadro regolamentare AGCOM e per le facoltà fornite all'operatore retail. Nei casi come quello che qui si discute, l'unico obbligo infatti gravante su Wind Tre, in virtù del rapporto contrattuale col cliente, è unicamente quello di informare tempestivamente l'utente dell'impossibilità sopravvenuta di adempiere e di attivarsi, laddove ve ne siano i presupposti, nei confronti del gestore Wholesale. Spetta poi a quest'ultimo eventualmente risolvere la criticità segnalata. Nel caso che qui si discute, peraltro, la responsabilità dell'accaduto è riconducibile unicamente a causa terzi. Wind Tre deve essere ritenuta esente da responsabilità contrattuale ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, poiché messa incolpevolmente, per esclusiva responsabilità di terzi, in condizione di non poter garantire la regolare fruizione del servizio quindi adempiere alla propria obbligazione. Per quanto riguarda infatti, la soluzione della problematica, si osserva come Wind Tre nulla avrebbe potuto fare perché si intervenisse su proprietà di terzi. Sembra quindi alla scrivente società che il caso in esame rientri pienamente nella fattispecie prevista dall'art. 1256 c.c.: "L'obbligazione si estingue quando, per una causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa impossibile. [...]" Pertanto, trattandosi di una ipotesi di impossibilità non imputabile a Wind Tre, non ricorrono i presupposti per riconoscere alcun indennizzo ai sensi del Regolamento AGCOM, né può essere configurata responsabilità contrattuale a carico dell'operatore. Il singolo ordine si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà dell'operatore di rete Fastweb che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta, ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. Con riferimento alle pronunce dell'Autorità in merito alle contestazioni in cui il responsabile risultava non essere Wind Tre, si rappresenta che in presenza di terzi come nel caso di specie o problematiche infrastrutturali, l'operatore retail – ovvero Wind Tre – si trova nell'impossibilità di intervenire direttamente. Si veda anche la Delibera n° 25/2024 Corecom Veneto. "L'operatore, inoltre, ha costantemente informato l'utente sugli inconvenienti tecnici che ostavano all'esecuzione dei lavori sulla rete infrastrutturale, di competenza TIM S.p.A.,[...] così da consentire allo stesso di assumere le determinazioni del caso". Nel caso de quo è stato dimostrato in atti che la convenuta non ha potuto materialmente evadere la richiesta del cliente a causa di terzi. La natura degli impedimenti riscontrati, non imputabili alla convenuta, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall'Allegato A alla delibera 347/18/CONS. Infatti, dall'attenta lettura dell'art. 6 comma 1, gli indennizzi previsti sono dovuti solo esclusivamente se la responsabilità è ascrivibile all'operatore. Si ribadisce che nelle more, trattandosi di una richiesta meramente commerciale ovvero un cambio di tecnologia da FTTC a FTTH, non si è verificata mai alcuna interruzione del servizio, regolarmente fruito dal cliente come documentato in atti. Anche nella Carta servizi Wind Tre all'art. 26 si legge: "In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche

dependenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.” In particolare, si ritiene che nel caso di specie l’obbligazione sia estinta, non per colpa del gestore, ma in virtù di eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta di Wind Tre. E’ dimostrato che, nel gennaio 2026, l’utente stesso confermava l’impedimento all’upgrade di tecnologia da FTTC a FTTH; Wind Tre non poteva in alcun modo intervenire nei confronti di terzi per risolvere la problematica lamentata dal cliente: nè poteva intervenire sulla rete in quanto non proprietaria della porzione interessata. Tali attività infatti, si ribadisce, possono essere compiute solo dal titolare del diritto. Pertanto, si dovrà considerare la prestazione da parte di Wind Tre impossibile da adempiere a norma dell’art. 1256 c.c. non potendo compiere azioni ultronee rispetto a quanto già posto in essere. Si osserva inoltre che, una differente interpretazione del quadro normativo, esporrebbe l’operatore retail a responsabilità e oneri non proporzionati rispetto alla propria effettiva capacità di intervento. È, inoltre, orientamento costante dell’Autorità rigettare le richieste di indennizzi per eventuali malfunzionamenti dovuti a causa di forza maggiore o da cause dipendenti dal comportamento di terze parti, allorquando è dimostrato che la risoluzione della problematica segnalata non è direttamente imputabile al gestore convenuto, come nel caso di specie, in quanto non proprietario dell’infrastruttura. (ex multis, Delibera Agcom n. 4/18/CIR, Delibera Agcom n. 181/20/CIR, Delibera n.79/2016 del Corecom Basilicata, Delibera n. 49/23 del Corecom Molise). Per concludere, con riferimento al rifiuto da parte del cliente circa possibili alternative finalizzate al cambio della tecnologia da FTTC a FTTH, si ricordi che nella 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”, 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 avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha 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”. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera 04/2024 del Corecom Piemonte “[...] deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione

alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, 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". Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che le azioni intraprese dal convenuto gestore Wind Tre adempiono ampiamente agli obblighi normativi e regolamentari in carico all'operatore retail. Alla luce di quanto sopra esposto e documentato, le pretese attoree non possono trovare accoglimento, non essendo riconducibili a responsabilità della convenuta. L'evento impeditivo, infatti, è da attribuirsi a soggetti terzi, estranei alla sfera di controllo di Wind Tre. Pertanto, Wind Tre, ai sensi e per effetto dei suddetti articoli del Codice Civile, nonché dell'art. 6, comma 1, della Delibera AGCOM 347/18/CONS, non si ritiene responsabile per quanto lamentato dalla parte istante». L'operatore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Entrambe le parti individuano il motivo ostativo all'attivazione della linea in fibra richiesta nel diniego opposto ai tecnici di Wind, da parte di un soggetto terzo, ad accedere alla propria proprietà per compiere le operazioni necessarie al fine di dare esecuzione al contratto, nonché nel rifiuto, da parte dell'utente, di accettare l'alternativa proposta dall'operatore della costruzione di una "canalina piatta". È necessario premettere che questo Corecom non ha né la possibilità materiale né la competenza giuridica per accertare la sussistenza o meno di servitù sulla proprietà di terzi (come ha affermato l'istante), né di valutare la legittimità del rifiuto di accedere. Tali questioni, che coinvolgono i diritti di soggetti estranei al presente procedimento, sono di esclusiva competenza dell'autorità giurisdizionale. Ciò che rileva, invece, ai fini della presente decisione, è che la mancata attivazione sia dipesa dal fatto di un terzo, che di tale circostanza l'utente sia stato compiutamente informato, che l'utente stesso si sia opposto a soluzioni tecniche alternative. Questi fatti non sono soltanto incontrovertibili, ma sono riportati dalla stessa parte istante. In tali circostanze, non può che trovare applicazione quanto previsto dall'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento, circa l'esenzione di responsabilità da parte di Wind in caso di forza maggiore o fatto del terzo. Ne consegue che la domanda sub I), di esecuzione forzata del contratto, non può essere accolta, vigendo il materia il principio: «Per il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del c.c., l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta impossibile per causa a lui non imputabile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito» (delibera Agcom n. 41/18/CIR). Parimenti, ravvisandosi nel caso di specie, come sopra osservato, una causa di esonero della responsabilità del gestore, non può essere accolta la domanda sub II), di indennizzo per

ritardata attivazione. Le domande sub III), di indennizzo per “appuntamento disertato” e sub IV), di “mancata e cattiva assistenza”, non costituiscono ipotesi contemplate dal Regolamento Indennizzi, e non sono autonomamente valutabili. Come tali, non essendo riconducibili, nel caso di specie, a voci indennizzabili, ai sensi del Regolamento, della Legge o dei contratti, non possono trovare accoglimento. È, infine, da considerarsi inammissibile la domanda sub V), di risarcimento danni, trattandosi di domanda risarcitoria tout court, non riformulabile in una domanda di indennizzo, se non per le fattispecie di cui l’utente ha chiesto indennizzo a mezzo di precedenti richieste. Richieste di risarcimento danni devono dichiararsi inammissibili in quanto non rientranti nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l’ambito oggettivo del procedimento, stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l’operatore ad “effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell’Autorità”. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

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, 28 luglio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo