



## Deliberazione n. 7 del 26.03.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

|                 |           |            |
|-----------------|-----------|------------|
| <b>MAGLIO</b>   | Manfredi  | Presidente |
| <b>MAGGIANO</b> | Liana     | Componente |
| <b>CORRADO</b>  | Leda Rita | Componente |

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ██████████  
██████████ / WIND TRE (VERY MOBILE) –  
PROCEDIMENTO GU14/787586/2025

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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

VISTA l’istanza del Sig. ██████████ del 29/10/2025 acquisita con protocollo n. 0274601 del 29/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nella propria istanza l’utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“In data 18.03.2024 contattavo il negozio Wind Tre Store nella sede di Via [REDACTED] in Genova, per sgrappolare la sim dati e dismetterla, aggiornando la tariffa per aver un maggior numero di gigabyte dati, necessari, lavorando prevalentemente via videocall. Mi veniva anche, a dire degli addetti del negozio, regalato un device 4G, come risulta dalle fatture dove in realtà si evince che lo pago a rata. All'attivazione del piano tariffario, in data 21.05.2024, segnalavo al negozio di avere seri problemi di connessione. La linea dati cadeva ogni qual volta ricevevo una chiamata sul cellulare, con necessità quindi di ricollegarsi ogni volta. Mi veniva richiesto di far controllare il mio vecchio cellulare, che portavo quindi al negozio, ma il problema persisteva e su mia insistenza mi veniva candidamente ammesso che il segnale 4G stava per essere dismesso e questa era la causa dei problemi di connessione. Mi veniva proposto anche di cambiare il telefono 4G in mio possesso con un nuovo telefono 5G, ma ciò non è accaduto. Dal 15.05.2024 fino ad oggi il problema persiste, ogni volta che si riceve una chiamata in entrata sul mobile cade la connessione dati con grave danno, poiché lavorando prevalentemente in videochat e videocall, io vengo espulso dalle riunioni di lavoro e ciò accade almeno cinque/sette volte al giorno, senza calcolare le cadute della linea derivanti dalle chiamate dei centralini telefonici. Ho già richiesto al negozio Wind Tre Store di risolvere il problema tecnicamente, ovvero di sostituirmi il telefono con un 5G, ma senza risultato. Dopo le innumerevoli segnalazioni al negozio ed al servizio clienti WindTre, in data 21.2.2025 invio formale reclamo via pec all'operatore lamentando i gravi disservizi subiti, chiedendone la risoluzione e l'integrale ristoro dei danni, senza però ottenere alcun fattivo riscontro. Il reclamo è rimasto a tutt'oggi inevaso ed il disservizio persiste tutt'ora.

- Indennizzo per interruzioni e continui malfunzionamenti del servizio dati ex art. 6 comma 2 Delibera 348/18/CONS dal 15/05/24 ad oggi = 422gg x 3 euro; al giorno = euro; 1.266 - Indennizzo per mancata replica al reclamo ex art. 12 Delibera 348/18/CONS = euro; 300 - Rimborso fatture per costi sostenuti a fronte di servizi non goduti = euro; 257,04

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 1,823.04 €

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

- In rito - In primis, il gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'utente lamenta, senza produrne puntuale documentazione a fondamento delle proprie doglianze, disattendendo il principio di diritto, previsto dall'art. 2697 cc, comma 1, c.c. Sul tema si richiamano le Delibere n. 23/2024/CRL/UD e n. 84/2024/CRL/UD del Corecom Lazio e la Delibera n. 93/2020

del Corecom Veneto). È bene ricordare, a tal proposito, la massima “Quod non est in actis non est in mundo” assimilabile al più noto “Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet”, che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo “onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell’istante contestualizzare le richieste contenute nell’istanza, pena l’inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevate e per mero tuziorismo difensivo la scrivente precisa quanto in seguito indicato. - Nel merito 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dal contratto de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale.

In data 16/04/2024, previa sottoscrizione del contratto mobile n. [REDACTED] da parte del [REDACTED] veniva attivata la linea mobile n. [REDACTED] (ICCID [REDACTED]), con Mobile Number Portability dal 14/05/2024 e con piano tariffario “Professional Full Plus” al costo mensile di importo pari ad euro 16,99 Iva esclusa.

Contrariamente a quanto dichiarato dall’istante nel formulario “Dopo le innumerevoli segnalazioni al negozio ed al servizio clienti WindTre, in data 21.2.2025 invio formale reclamo via pec all’operatore lamentando i gravi disservizi subiti, chiedendone la risoluzione e l’integrale ristoro dei danni, senza però ottenere alcun fattivo riscontro. Il reclamo è rimasto a tutt’oggi inevaso ed il disservizio persiste tutt’ora”, in data 24/02/2025, perveniva alla scrivente una contestazione a mezzo PEC con la quale il cliente, lamentando la connessione scadente, chiedeva la sostituzione del cellulare e la dovuta assistenza.

La richiesta veniva prontamente gestita dal Servizio Clienti di Wind Tre il quale, in virtù delle opportune verifiche svolte, rilevava che l’utente non aveva attivato in fase di sottoscrizione del contratto, il servizio accessorio denominato “Reload” che prevedeva, per l’appunto, la possibilità di sostituire il cellulare, pertanto gli era preclusa tale azione. Inoltre, non venivano rilevati guasti precedenti alla PEC ut supra riportata e, previo contatto telefonico all’utente al recapito mobile n. [REDACTED], avvenuto il 26/02/2025, veniva aperta, in pari data, una segnalazione tecnica per verificare la connessione Internet. Tale segnalazione veniva chiusa in data 28/02/2025 con il seguente esito “NON RISCONTRATO”, come comprovato dal seguente print del sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore:

Wind Tre specifica che, nella presente memoria, vengono riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management - CRM - per la gestione del caso, la cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24).

Per completezza difensiva si riporta la descrizione del suddetto servizio accessorio denominato “Reload”, rinvenibile nel sito istituzionale di Wind Tre al seguente link <https://www.windtre.it/smartphone-reload>:

In data 17/07/2025, l'utente presentava, dinanzi al Corecom Liguria, l'istanza di Conciliazione, avente protocollo n. UG/765567/2025, per le medesime contestazioni ed il procedimento si concludeva con il verbale di accordo del 19/09/2025. Invero, in data 11/09/2025, nelle more del succitato procedimento, veniva aperta una nuova segnalazione tecnica per un possibile “problema di invio chiamate”, chiusa in pari data con esito “NON RISCONTRATO”, come documentato dalla seguente schermata del sistema CRM: Preme alla scrivente difesa precisare che dal mese di settembre e fino alla data odierna, non risultano tracciati, nei sistemi del gestore, altri contatti di richiesta assistenza tecnica da parte del ██████████ -

A fronte di quanto finora esposto nella presente Memoria Difensiva appare doveroso, porre all'attenzione del giudicante, che le pretese attoree risultano eccessive ed estremamente pretestuose anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato da Wind Tre. Come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. WindTre assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico, con la comunicazione del 04 maggio 2017, ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Detto documento comprova che l'odierna convenuta ha regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. Si precisa, tra l'altro, che è orientamento dell'Autorità e dei Corecom, per tale fattispecie di

segnalazione, non ritenere liquidabile alcun indennizzo, escludendo appunto qualsivoglia inadempimento in capo al gestore. A tal proposito, può essere esaustiva la Delibera n. 30/24 del Corecom Toscana: “[...] per quanto concerne la telefonia mobile occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Delibera Agcom n. 163/16/CIR). Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento della telefonia mobile.” (ex multis, Delibera n. 51/24 del Corecom Puglia, Delibere Agcom n. 163/16/CIR, n. 65/16/CIR, n. 166/18/CIR, n. 20/19/CIR).

Tutto ciò premesso, si respingono tutte le contestazioni relative alla linea mobile n. [REDACTED], si evidenzia che i lamentati possibili problemi di connessione, avanzati dalla controparte nella presente istanza, non risultano suffragati da guasti certificati sulla rete mobile WindTre in quanto la controparte non ha MAI avanzato alcun ulteriore reclamo atto a segnalare il disservizio ivi lamentato denotando, tale comportamento, un totale disinteresse della stessa. Parimenti si respinge la richiesta di indennizzo “per mancata replica al reclamo” avanzata dall’utente il quale è stato reso edotto delle condizioni commerciali correlate all’offerta dallo stesso sottoscritta che non prevedeva la sostituzione del cellulare, sia telefonicamente che a mezzo PEC del 26/02/2025, come diffusamente documentato nella presente difesa.

Si precisa, altresì, che la PEC del 21/02/2025, allegata dal Sig. [REDACTED] al fascicolo documentale, non risulta censita nei sistemi del gestore essendo stata inoltrata all’indirizzo non corretto: windtrespa@pec.windtre.it, anziché a quello deputato alla gestione dei reclami: servizioclienti159@pec.windtre.it. La convenuta rappresenta, altresì, che nessun provvedimento di urgenza art.5 è stato mai avviato per la presente doglianza. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell’assenza di un’istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di

queste istanze presso il Corecom, l'utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l'istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] 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 [...]"'. Ad ogni buon conto si rappresenta che nessuna richiesta di disattivazione è MAI pervenuta dall'istante con riguardo alla SIM n. ██████████, riconducibile al contratto n. ██████████, la quale, ad oggi, risulta regolarmente attiva sulla rete WindTre: Vi è di più, invero, contrariamente all'asserzione resa dall'utente nel formulario protocollo n. GU14/787586/2025, "Il reclamo é rimasto a tutt'oggi inevaso ed il disservizio persiste tutt'ora", Wind Tre ci tiene a precisare che l'istante utilizza regolarmente il servizio, come si evince dal dettaglio del traffico, accluso alla presente, relativo al periodo da febbraio a novembre 2025 (All.6; All.7), conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196).

La convenuta specifica che, nel momento in cui la società istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione delle linee de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di Contratto" e tutti gli Allegati.

In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, nei fatti e nel diritto, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per l'ill.mo Corecom di accogliere le eventuali richieste di indennizzi in relazione a quanto lamentato avendo la Convenuta, ad oggi, già erogato gli importi precisati in rito. Le richieste di parte istante connoterebbero la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile Si rappresenta, infine, come ultima ma non meno importante precisazione, che Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza, ha tentato di raggiungere, con la controparte, un accordo bonario della controversia, tuttavia, lo stesso non è andato a buon fine. Difatti, l'istante, non condividendo alcuna proposta della scrivente, rifiutando l'accordo, preferiva coltivare la presente procedura, con ciò comportando un ulteriore aggravio di costi di rappresentanza e di assistenza per Wind Tre e di costi e risorse per l'Autorità adita. Ora, in considerazione di quanto sopra esposto, il Gestore chiede, in caso di definizione della presente vertenza, di tenere conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Sulla base delle evidenze e delle argomentazioni fin qui presentate, appare pertanto doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate ed estremamente pretestuose ed eccessive per quanto eventualmente occorso, che non giustificerebbero in alcun modo la richiesta indennitaria! Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Alla luce di tutto quanto sinora esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza di qualsivoglia pretesa formulata dall'istante.

Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento.

### **3. Replica dell'istante**

Le argomentazioni difensive addotte da Wind Tre S.p.A. (di seguito, "Wind Tre") appaiono pretestuose e finalizzate unicamente a sottrarsi alle proprie responsabilità contrattuali. La ricostruzione dei fatti operata dalla convenuta è parziale e non veritiera, e deve essere integralmente rigettata dall'Ill.ma Autorità adita.

L'Avv. ██████████ contesta pertanto integralmente anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 115 c.p.c. quanto dedotto e sostenuto da controparte poiché infondato in fatto ed in diritto, oltre che non provato agli atti della procedura.

#### **1. Sulla asserita indeterminatezza dell'istanza.**

In via preliminare, si contesta fermamente l'eccezione di inammissibilità per presunta indeterminatezza delle doglianze. L'istante, contrariamente a quanto asserito da controparte, ha lamentato in modo chiaro e specifico i gravi e continuativi disservizi occorsi sulla propria utenza mobile n. ██████████ consistenti in una connessione dati scadente e in difficoltà nell'effettuazione e ricezione delle chiamate, e soprattutto il fatto che la connessione dati cade ogni qual volta l'utente viene chiamato sul cellulare, come ampiamente spiegato sia nei reclami sia nella narrativa del ricorso.

Tali disservizi, per loro natura tecnica, non possono essere documentati dall'utente con la stessa precisione con cui l'operatore, che possiede gli strumenti tecnici e le informazioni necessarie, è tenuto a verificare e risolvere.

Pretendere dall'utente una "puntuale documentazione" di un malfunzionamento della rete è palesemente una indebita inversione dell'onere probatorio, come si argomenterà in diritto a seguire.

Inoltre, sempre in via preliminare, si rileva come la ricostruzione dei fatti proposta da WindTre si fonda esclusivamente sulla presentazione di schermate tratte dal proprio sistema gestionale. È opportuno evidenziare che tali schermate hanno natura strettamente autoreferenziale e, pertanto, non possono assumere rilievo giuridico né costituire prova dell'avvenuta comunicazione all'utente.

In conformità alla consolidata giurisprudenza civile, i documenti di autoproduzione non possono, in alcun caso, fungere da prova dell'esatto adempimento qualora siano prodotti e utilizzati dallo stesso soggetto che ne è autore, stante il rischio di manipolazione insito nella loro natura.

A tal proposito, si richiama quanto affermato dalla VI Sezione Civile della Suprema Corte di Cassazione (sentenza n. 8290/2016, pubblicata il 27 aprile 2016), secondo cui "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio", principio che trova applicazione soprattutto nel caso in cui la parte contro cui il documento è prodotto contesti il diritto sia nel merito che nell'entità o nell'esistenza stessa. Tale orientamento è stato ribadito anche dall'AGCOM, la quale ha chiarito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere comprovato dal Gestore mediante semplici schermate del proprio sistema; queste ultime, infatti, non sono idonee a fornire prova dell'avvenuta comunicazione né confermano che le informazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente interessato.

## 2. Sulla gestione dei reclami.

La difesa di Wind Tre tenta di sminuire la gravità della propria condotta omissiva.

Sebbene la PEC del 21.02.2025 possa essere stata inviata ad un indirizzo non deputato in specifico alla gestione dei reclami la stessa è stata comunque notificata all'indirizzo pec aziendale (così come estratto dai pubblici registri Inipec). La controparte, pertanto, con la dovuta diligenza doveva processare la segnalazione di disservizio. Inoltre, ciò non toglie che l'istante avesse già effettuato numerose segnalazioni sia presso il negozio WindTre di riferimento (come documentato nella procedura) sia al servizio clienti.

La stessa Wind Tre ammette di aver ricevuto il reclamo formale in data 24.02.2025 a seguito del quale ha aperto una segnalazione tecnica che si è rivelata del tutto inadeguata e non risolutiva. L'affermazione secondo cui il problema sarebbe

stato risolto è smentita dalla necessità di aprire una seconda segnalazione in data 11.09.2025. Infatti il problema non è stato mai risolto, né Wind Tre ha mai comunicato di aver risolto il problema.

La persistenza del disservizio, puntualmente lamentata dall'utente, dimostra l'inefficacia degli interventi di Wind Tre e la superficialità delle sue verifiche. L'esito "NON RISCONTRATO" dei sistemi interni dell'operatore non può assurgere a prova liberatoria a fronte della perdurante e concreta impossibilità per l'utente di fruire correttamente del servizio per cui paga regolarmente il canone.

### 3. Sull'utilizzo del servizio.

L'argomento secondo cui l'utente avrebbe utilizzato "regolarmente il servizio" è capzioso e non tiene conto della reale situazione vissuta dall'istante. Il mero rilevamento di traffico nei tabulati, infatti, non può essere considerato elemento sufficiente per affermare che il servizio sia stato reso in modo conforme agli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa vigente.

È ben possibile, e nella fattispecie è avvenuto, che l'utente abbia tentato di utilizzare il servizio nonostante le gravi e ripetute anomalie, mosso dalla necessità di soddisfare esigenze personali e lavorative che non potevano essere rimandate (si rammenta che l'istante è un libero professionista e utilizza la connessione dati per eseguire numerose sessioni virtuali ogni giorno).

La presenza di traffico, dunque, non dimostra l'effettiva fruibilità del servizio, ma semmai evidenzia la determinazione dell'utente a non rinunciare ai propri diritti, anche a costo di sopportare disservizi, interruzioni, cadute di linea, connessioni instabili e continue frustrazioni. Non si può pretendere che l'utente rinunci completamente all'utilizzo del servizio per far valere il proprio diritto: sarebbe una pretesa irragionevole e contraria ai principi di buona fede e correttezza che devono improntare i rapporti tra le parti nell'esecuzione del contratto di somministrazione.

L'utilizzo parziale, difficoltoso o comunque non pienamente soddisfacente del servizio non esclude, anzi conferma, l'inadempimento dell'operatore. Proprio perché l'utente ha continuato a segnalare i problemi e a tentare di usufruire di un servizio per il quale paga regolarmente il canone, la persistenza dei disservizi rappresenta la prova concreta del danno subito e del disagio patito. Si deve dunque respingere ogni tentativo di minimizzare la responsabilità dell'operatore sulla base di dati meramente quantitativi, che nulla dicono sulla qualità effettiva della prestazione resa.

In conclusione, l'argomentazione della controparte, fondata sulla semplice esistenza di traffico telefonico, non può essere accolta né può costituire elemento

idoneo ad escludere la responsabilità contrattuale dell'operatore per i gravi disservizi lamentati e puntualmente documentati dall'istante

#### 4. Sulla natura del servizio mobile.

Se è pur vero che la telefonia mobile non può garantire una copertura assoluta e costante sull'intero territorio nazionale, è altrettanto vero che l'operatore è contrattualmente obbligato a fornire un servizio funzionante e di qualità adeguata nelle aree ordinariamente coperte dal segnale. Il domicilio dell'utente nel caso di specie è situato in una zona residenziale di Genova che dovrebbe essere pienamente coperta dal segnale WIND.

La disciplina contrattuale e la normativa di settore impongono, infatti, che il gestore si attenga a determinati standard minimi di efficienza e continuità, proprio per tutelare l'utente finale che, nel sottoscrivere un abbonamento, fa affidamento sulla fruibilità regolare del servizio. Non è accettabile che, in zone normalmente servite dalla rete, l'utente debba subire reiterati malfunzionamenti, interruzioni o degni della qualità che rendono la prestazione del tutto inadeguata rispetto alle legittime aspettative e agli obblighi contrattuali.

Nel caso di specie, non si lamenta un'assenza di segnale in una zona remota o non coperta, bensì un grave e persistente malfunzionamento in aree dove il servizio avrebbe dovuto essere pienamente disponibile. La casistica concreta evidenzia come il disservizio non sia riconducibile a circostanze eccezionali, imprevedibili o legate alla conformazione geografica del territorio, ma derivi da una carenza strutturale della rete o da una gestione non adeguata da parte dell'operatore. È bene sottolineare che l'utente non può essere chiamato a sopportare una qualità scadente del servizio laddove la copertura è, per sua natura, garantita e pubblicizzata dal gestore stesso come elemento di affidabilità e competitività commerciale.

L'inadempimento non riguarda la mancata copertura di una zona d'ombra, ma la pessima qualità del servizio erogato ed il funzionamento in alternanza del servizio voce/dati laddove la copertura è presente. Invocare la natura "aleatoria" del servizio mobile per giustificare un disservizio così grave e prolungato equivale a negare la sostanza stessa dell'obbligazione assunta con il contratto. In altri termini, il rischio di occasionali limitazioni della rete non può tradursi in una deresponsabilizzazione dell'operatore, soprattutto quando il malfunzionamento si manifesta con costanza e intensità tali da compromettere la normale utilizzabilità del servizio.

La giurisprudenza e la prassi delle Autorità di settore confermano che il gestore è responsabile non solo per la totale assenza di servizio, ma anche per la sua insufficienza qualitativa laddove la copertura è dichiarata e pubblicizzata.

L'utente, in virtù del pagamento regolare di un canone, ha diritto a pretendere che la prestazione corrisponda agli standard contrattuali e alle promesse commerciali, pena la possibilità di ottenere il risarcimento del danno e la risoluzione del contratto per inadempimento. Non può essere tollerato che la genericità del rischio tecnico venga usata come escamotage per eludere obblighi precisi e per negare tutela a chi ha subito un pregiudizio concreto e documentato.

In conclusione, il disservizio lamentato non trova giustificazione nella natura intrinsecamente "aleatoria" della telefonia mobile, ma rappresenta una violazione specifica degli obblighi contrattuali e normativi dell'operatore, con tutte le conseguenze risarcitorie e sanzionatorie che ne derivano. Ignorare questa realtà significherebbe svuotare di contenuto la tutela del consumatore e legittimare una prassi commerciale lesiva dei diritti fondamentali dell'utente.

Per tutte le ragioni sopra esposte, le difese di Wind Tre devono essere respinte, con conseguente accertamento della sua responsabilità.

## IN DIRITTO

### 1. SULL'ONERE DELLA PROVA E L'INADEMPIMENTO CONTRATTUALE

Contrariamente a quanto eccepito da Wind Tre, in materia di inadempimento contrattuale, il creditore (l'utente) ha il solo onere di allegare l'inadempimento della controparte, mentre grava sul debitore (l'operatore) l'onere di dimostrare di aver esattamente adempiuto alla propria prestazione o che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile (art. 1218 c.c.). La giurisprudenza è costante nell'affermare il principio anche nelle controversie in materia di telefonia secondo cui "in materia di inadempimento delle obbligazioni parte attrice doveva limitarsi ad allegare l'inadempimento mentre era la convenuta a dover dimostrare di aver esattamente adempiuto o la sua mancanza di colpa, prova che non è stata assolutamente fornita nel caso in esame".

Inoltre, il principio di vicinanza della prova, riconducibile all'art. 24 della Costituzione, impone che l'onere probatorio gravi sulla parte che più agevolmente può assolverlo. Nel caso di specie, solo l'operatore telefonico possiede gli strumenti e le conoscenze tecniche per verificare e dimostrare il corretto funzionamento della propria rete. Le schermate del sistema CRM prodotte da Wind Tre, con l'esito "NON RICONTRATO", costituiscono mere dichiarazioni unilaterali, provenienti dalla stessa parte che avrebbe l'onere di provare il proprio corretto adempimento, e sono pertanto prive di valore probatorio decisivo, specialmente a fronte delle reiterate e circostanziate contestazioni dell'utente. La persistenza del disservizio, che ha reso necessaria l'apertura di una seconda segnalazione, è la prova più evidente che le

verifiche dell'operatore sono state inadeguate e che il suo inadempimento è continuato nel corso del tempo, così come puntualmente evidenziato in narrativa.

## 2. INFONDATEZZA DELLA DIFESA BASATA SULLA NATURA DEL SERVIZIO

La tesi di WindTre, secondo cui i disservizi sulla rete mobile non darebbero diritto ad alcun indennizzo, è infondata e contraria ai principi generali in materia di contratti. Sebbene non si possa pretendere una copertura totale e perfetta, ciò non esonera l'operatore dal garantire uno standard qualitativo minimo e la funzionalità del servizio nelle normali condizioni di utilizzo. Un disservizio grave e prolungato, come quello subito dall'istante, integra a tutti gli effetti un inadempimento contrattuale che dà diritto alla risoluzione e/o al risarcimento del danno.

È fondamentale sottolineare che il contratto di servizi di telefonia mobile, in particolare quando si tratta di offerte come il "Professional Full Plus", comporta obblighi precisi per l'operatore, il quale non può limitarsi a fornire una copertura formale, ma deve garantire una qualità effettiva del servizio. L'utente, scegliendo un'offerta dal chiaro orientamento professionale, si affida alla promessa di prestazioni affidabili e continuative, elemento essenziale per chi utilizza il servizio per esigenze lavorative o comunque rilevanti. Il venir meno di tali caratteristiche, come avvenuto nel caso di specie con una connessione perennemente scadente e un servizio voce inaffidabile, non rappresenta una semplice difficoltà tecnica, ma una vera e propria violazione dell'obbligazione principale.

La giurisprudenza e le prassi delle Autorità di settore, ormai consolidate, riconoscono che la responsabilità dell'operatore non si limita ai casi di totale assenza di servizio, ma si estende anche alle ipotesi di insufficienza qualitativa, soprattutto laddove la copertura e le performance siano state pubblicizzate come idonee. L'utente, che corrisponde regolarmente un canone per beneficiare di un servizio conforme agli standard promessi, ha pieno diritto di esigere la corrispondenza tra quanto pattuito e quanto effettivamente fruito. L'eventuale impossibilità tecnica, peraltro, deve essere dimostrata dall'operatore, che dispone dei mezzi e delle competenze per verificare il funzionamento della rete, secondo il principio di vicinanza della prova.

Non può quindi essere accettata la posizione di WindTre, che tenta di giustificare il disservizio invocando la natura "aleatoria" della telefonia mobile. Tale tesi, se accolta, svuoterebbe di contenuto ogni tutela per il consumatore, legittimando di fatto una prassi commerciale in cui l'operatore sarebbe libero di non garantire alcuno standard qualitativo, pur continuando a percepire il corrispettivo economico.

Al contrario, la normativa e la giurisprudenza sanciscono il diritto dell'utente ad ottenere non solo la cessazione del disservizio, ma anche il ristoro dei danni subiti nonché la liquidazione dell'indennizzo previsto dalla Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per il disagio occorso oltre che per la mancata/inadeguata risposta ai reclami, così come precisato nelle conclusioni del formulario GU14.

Nel caso di specie, il protrarsi del malfunzionamento, nonostante i ripetuti reclami e le segnalazioni circostanziate, evidenzia la gravità dell'inadempimento e la sua incidenza concreta sulla vita e sull'attività lavorativa dell'utente. È pertanto pienamente giustificata la richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore ed il risarcimento dei danni subiti. Solo così si può assicurare una reale tutela dei diritti dell'utente e una corretta applicazione dei principi contrattuali, evitando che la parte più forte possa sottrarsi alle proprie responsabilità con mere dichiarazioni di principio prive di fondamento giuridico e di esaustive allegazioni.

### 3. SULL'INDENNIZZO PER MANCATA/INADEGUATA RISPOSTA AL RECLAMO

La difesa di Wind Tre ammette di aver ricevuto il reclamo del 24.02.2025.

Tuttavia, la risposta fornita dall'operatore non può essere considerata "adeguata" ai sensi della normativa di settore, poiché non ha portato alla risoluzione del disservizio lamentato dall'utente. In materia di telecomunicazioni, la normativa e le delibere dell'Autorità di Garanzia prevedono espressamente che la risposta al reclamo non debba limitarsi a un riscontro formale, ma debba essere sostanzialmente idonea a risolvere la problematica segnalata. Una risposta è "adeguata" solo quando, oltre a rispettare i requisiti formali, offre una soluzione concreta e tempestiva al disservizio, ripristinando la corretta funzionalità del servizio come contrattualmente previsto.

Nel caso di specie, la chiusura della segnalazione con esito negativo da parte di Wind Tre, senza che il problema reale e persistente sia stato risolto, equivale a una mancata gestione del reclamo e, di fatto, a una violazione degli obblighi contrattuali e regolamentari dell'operatore. La giurisprudenza di legittimità ha chiarito che il reclamo rappresenta un'istanza volta a segnalare un disservizio con l'obiettivo di ottenerne la risoluzione: l'utente, che ha agito correttamente segnalando il malfunzionamento e sollecitando l'intervento dell'operatore, ha visto disatteso il proprio diritto alla tempestiva ed efficace gestione della problematica.

La normativa di settore, in particolare le delibere Agcom, stabilisce il diritto all'indennizzo per il caso di omessa o inadeguata risposta al reclamo. Questo principio trova fondamento nell'esigenza di tutelare l'utente da comportamenti

elusivi o superficiali da parte dell'operatore, garantendo un ristoro economico per il disagio subito e per la mancata soluzione del problema. L'indennizzo non ha solo funzione compensativa, ma anche deterrente rispetto a prassi aziendali che non assicurano la dovuta attenzione alle istanze degli utenti.

In conclusione, la condotta di Wind Tre, che ha chiuso la segnalazione senza risolvere il disservizio lamentato, configura un'inadempienza contrattuale e regolamentare che legittima l'utente a ottenere l'indennizzo previsto dalla normativa.

Tale riconoscimento è fondamentale per assicurare la reale tutela dei diritti dell'utente e per incentivare gli operatori a gestire con serietà e trasparenza i reclami ricevuti, nel rispetto degli standard qualitativi promessi e delle aspettative riposte dagli utenti nei servizi di telecomunicazione.

#### 4. SUL DIRITTO AL RISARCIMENTO ED AGLI INDENNIZZI DA DELIBERA

L'inadempimento colpevole e persistente di Wind Tre ha causato un danno patrimoniale e non patrimoniale a ricorrente. Il danno patrimoniale consiste nell'aver corrisposto il pieno canone mensile per un servizio gravemente difettoso e parzialmente inutilizzabile. Il danno non patrimoniale, invece, risiede nel grave disagio, nello stress e nella perdita di tempo subiti per le continue difficoltà di comunicazione e per i tentativi, sempre vani, di ottenere un intervento risolutivo da parte dell'operatore. La giurisprudenza ammette la liquidazione equitativa del danno quando, pur essendo certa la sua esistenza, sia difficile provarne il preciso ammontare. Come affermato dalla Suprema Corte, la liquidazione equitativa ha la funzione di "colmare le lacune insuperabili ai fini della sua precisa determinazione", e non è consentita al giudice una decisione di "non liquet" a fronte di un'accertata condotta generatrice di danno. Nel caso di specie, il protrarsi del disservizio per mesi, nonostante i reclami, rende certa l'esistenza di un danno apprezzabile, la cui quantificazione può essere rimessa all'equo apprezzamento di codesto Corecom. Si precisa inoltre che, sebbene il Regolamento di procedura (art. 20, comma 5) escluda espressamente la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni, la pretesa dell'utente può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo (delibere Agcom n. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR): richiesta che potrà essere valutata sulla base del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.).

Resta inoltre ferma la facoltà per il ricorrente, utilizzatore dell'utenza per lo svolgimento della professione di avvocato, di adire le vie giudiziarie per vedersi riconosciuto il maggior danno emergente dalla condotta inadempiente di WindTre.

Per tutto quanto sopra esposto, le difese di Wind Tre S.p.A. sono integralmente infondate e devono essere integralmente rigettate dall'Ill.ma Autorità adita.

Si insiste pertanto nell'accoglimento delle rassegnate conclusioni con condanna della convenuta WindTre al pagamento delle somme così come quantificate in ricorso.

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Per quel che riguarda la richiesta da parte istante di un:

- “Indennizzo per interruzioni e continui malfunzionamenti del servizio dati ex art. 6 comma 2 Delibera 348/18/CONS dal 15/05/24 ad oggi = 422gg x 3€ al giorno = € 1.266”,

non può trovare accoglimento per i motivi che di seguito verranno esposti.

Il ricorrente nella descrizione dei fatti, lamenta genericamente “problemi di connessione dati” che si sono verificati sulla linea mobile n. 3397618750 – contratto affari – come testualmente si riporta:

*[...] All'attivazione del piano tariffario, in data 21.05.2024, segnalavo al negozio di avere seri problemi di connessione. La linea dati cadeva ogni qual volta ricevevo una chiamata sul cellulare, con necessità quindi di ricollegarsi ogni volta....Dal 15.05.2024 fino ad oggi il problema persiste, ogni volta che si riceve una chiamata in entrata sul mobile cade la connessione dati con grave danno, poiché lavorando prevalentemente in videochat e videocall, io vengo espulso dalle riunioni di lavoro e ciò accade almeno cinque/sette volte al giorno, senza calcolare le cadute della linea derivanti dalle chiamate dei centralini telefonici.... Dopo le innumerevoli segnalazioni al negozio ed al servizio clienti WindTre, in data 21.2.2025 invio formale reclamo via pec all'operatore [...]*

Si evidenzia innanzitutto che, a fronte dei molti disservizi patiti in base alle dichiarazioni dell'utente, non viene tuttavia dallo stesso fornita agli atti alcuna evidenza di segnalazioni dirette all'operatore WIND Tre Spa nel periodo menzionato, ma a comprova di quanto asserito viene riportato uno scambio di messaggi via chat con il rivenditore, del tutto irrilevante ai fini dell'istruttoria.

Il primo e unico reclamo formale inviato dall'utente in data 21/02/2025 è stato riscontrato dall'operatore in data 24/02/2025, come comprovato in sede di memorie da WIND Tre Spa mentre non vi è prova di ulteriori richieste di assistenza tecnica, dando atto che i lamentati problemi di connessione non risultano suffragati da guasti certificati sulla rete WIND Tre Spa. Come testualmente riportano le memorie di WIND Tre Spa:

*[...] in data 24/02/2025, perveniva alla scrivente una contestazione a mezzo PEC con la quale il cliente, lamentando la connessione scadente, chiedeva la sostituzione del cellulare e la dovuta assistenza. La richiesta veniva prontamente gestita dal Servizio Clienti di Wind Tre il quale, in virtù delle opportune verifiche svolte, rilevava che l'utente non aveva attivato in fase di sottoscrizione del contratto, il servizio accessorio denominato "Reload" che prevedeva, per l'appunto, la possibilità di sostituire il cellulare, pertanto gli era preclusa tale azione. Inoltre, non venivano rilevati guasti precedenti alla PEC ut supra riportata e, previo contatto telefonico all'utente al recapito mobile n. ██████████ avvenuto il 26/02/2025, veniva aperta, in pari data, una segnalazione tecnica per verificare la connessione Internet. Tale segnalazione veniva chiusa in data 28/02/2025 con il seguente esito "NON RISCONTRATO", come comprovato dal seguente print del sistema di Customer Relationship Management (CRM) del gestore[...]*

Non trova pertanto fondamento la richiesta dell'istante di un indennizzo per continui malfunzionamenti in quanto non suffragata sufficientemente agli atti del presente procedimento.

Deve essere altresì rigettata la richiesta di un: "*Indennizzo per mancata replica al reclamo ex art. 12 Delibera 348/18/CONS = € 300* – in quanto il reclamo è stato riscontrato regolarmente dall'operatore come sopra evidenziato.

Deve essere altresì rigettata la richiesta di: "*Rimborso fatture per costi sostenuti a fronte di servizi non goduti = € 257,04*", in quanto nessuna documentazione viene allegata da parte istante a suffragio della sopracitata richiesta, non venendo di conseguenza assolto l'onere probatorio ex art. 2697 c.c., secondo cui l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa e a comprovare le proprie affermazioni.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da ██████████ il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO  
Dott. Iosé F. Scanu

IL PRESIDENTE  
Dott. Manfredi Maglio



IOSE'  
FAUSTO  
SCANU  
27.03.2026  
12:10:46  
GMT+01:00



Firmato digitalmente da:  
Maglio Manfredi  
Firmato il 27/03/2026 11:28  
Seriale Certificato: 5918212  
Valido dal 17/03/2026 al 17/03/2029  
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA