

DETERMINA 33 Fascicolo n. GU14/816891/2026

del 31.7.2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Wind Tre (Very Mobile)**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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

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

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

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;

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;

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;

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 l'istanza della società [REDACTED], del 26/02/2026 acquisita con protocollo n. 0071944 del 26/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo "affari" per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «In data 05/09/2025 abbiamo avuto una interruzione della linea voce + dati sulla linea in oggetto. Nonostante le reiterate segnalazioni di ripristino dell'utenza sia a mezzo pec che a mezzo ticket l'operatore wind non ha adempiuto al ripristino dell'utenza. Ciò ci ha portati ad effettuare un cambio gestore per avere continuità di servizio». Sulla base di tali premesse chiede: I) indennizzo per recesso/disattivazione; II) indennizzo per interruzione della linea

voce e dati; III) indennizzo per mancata e tardiva risposta ai reclami; IV) spese di procedura; V) storno fatture non dovute; VI) varie ed eventuali nel corso del procedimento.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta nel merito: «[...] l'istante era titolare della numerazione 0999468313 con accesso in ULL. In data 08/09/2025 perveniva contatto al servizio clienti finalizzato a ricevere assistenza per la linea 09xxxxxx13. L'istante lamentava in particolare di avere la linea muta. In uscita risultava muta all'impegno mentre in entrata risultava libera ma non squillava. Si provvedeva quindi ad attivare la deviazione chiamate verso il numero di cellulare 32xxxxxx28: [...] In pari data veniva inviato SMS di presa in carico [...] In data 10/09/2025, la segnalazione n° 1-666912669430, frattanto aperta, veniva chiusa e si inviava relativo SMS di chiusura. [...] In data 11/09/2025, perveniva un nuovo contatto al servizio clienti finalizzato a ricevere assistenza per la linea 09xxxxxx13 che si lamentava nuovamente essere muta. Veniva aperta segnalazione tecnica n° 1-667175483086 ed inviato SMS di apertura pratica. [...] In data 11/09/2025, a valle dagli accertamenti prontamente effettuati dal gestore, emergeva che la problematica tecnica segnalata dall'utente era dovuta a "causa terzi" con causale "Guasto del cavo in trincea" e risultava necessario l'intervento dell'operatore Wholesale (FiberCop), proprietario dell'infrastruttura, per la risoluzione del guasto. Si provvedeva quindi ad aprire il ticket 41574331 sul portale dedicato, come di seguito rappresentato: [...] Il ticket 41574331 veniva restituito come risolto in data 03/10/2025 ma l'intervento non risultava essere risolutivo e si rendeva necessaria l'apertura di un altro ticket 41761146 in data 15/10/2025 [...] Appare chiaro, dunque, che in alcun modo il predetto intervento tecnico, finalizzato al ripristino del servizio, potesse essere svolto da Wind Tre in quanto era necessario e indispensabile che intervenisse l'operatore di rete. La scrivente quindi avrebbe potuto, così come ha prontamente fatto, solo ingaggiare e diligentemente sollecitare il predetto operatore in quanto impossibilitata, nel rispetto dei principi del rapporto contrattuale che intercorre sia con il cliente che con l'operatore Wholesale, a compiere azioni di altra natura. 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". In data 12/11/2025, si inviava una seconda PEC di conferma chiusura guasto. [...] Difatti, la segnalazione n° 1-667175483086 per LINEA MUTA CON TRAFF TELEFONICO GIA EFFETTUATO aperta in data 11/09/2025 veniva chiusa in data 11/11/2025 con note "Risolto / linea funzionante/Intervento Telecom Italia". [...] In data 27/11/2025 il contratto codice n° 1281982757410 relativo al DN 0999468313 veniva disattivato per Notifica Asincrona. [...] In data 30/12/2025 il cliente presentava istanza UG/800929/2025. In fase di gestione di contenzioso veniva emessa la NDC di € 100,00 come massimale previsto dalla carta servizi per i casi di specie. (Allegato 1 – NDC) La suddetta NDC risultava rimborsata con bonifico avente data valuta 29/01/2026. In pari data veniva siglato il verbale di mancato accordo prodromico al presente procedimento di definizione. La posizione contabile dell'istante è regolare. [...] In diritto. Si rappresenta che Wind Tre ha agito con la dovuta diligenza adoperandosi prontamente a segnalare il guasto all'operatore di rete, informando l'utente sulle tempistiche di gestione, rendendolo edotto sulle azioni necessarie per la risoluzione del malfunzionamento e attivando la deviazione chiamate. Tuttavia, nel caso in esame, considerata l'impossibilità per il gestore scrivente di intraprendere ulteriori azioni utili alla risoluzione del malfunzionamento — circostanza correttamente comunicata all'interessato — quest'ultimo non ha manifestato alcuna volontà in merito, rimanendo inerte. Rispetto al rapporto con l'operatore Wholesale, si rappresenta invece che in presenza di disservizi derivanti da cause di forza maggiore, o da fatto di terzi, come nel caso in esame, il cui ritardo è connesso ad un'attività in carico allo stesso (guasto cavi in trincea), l'operatore retail – ovvero Wind Tre – si trova nell'impossibilità di intervenire direttamente e di rivalersi sull'operatore Wholesale. Si veda delibera 49/2023 del Corecom Molise: "Tenuto conto che TIM WHOLESale è la società proprietaria dei sistemi per l'interconnessione e l'accesso alla rete telefonica

e ai servizi correlati, nella fattispecie offerti a WIND, valutato altresì che CIRCET è la società autorizzata alla realizzazione e alla manutenzione delle reti e degli impianti di telecomunicazione, [...] è indubitabile che, aldilà dei solleciti documentati, trattandosi di disservizio non dipendente dall'attività di WIND, quest'ultima si è trovata nell'impossibilità di andare ulteriormente incontro alle esigenze dell'utente". La stessa Delibera 347/18/CONS all' art 6 comma 1 stabilisce: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione." L'utente avrebbe quindi diritto ai relativi indennizzi soltanto nei casi in cui tali termini non fossero rispettati, ma nel caso de quo è stato dimostrato in atti che la convenuta non ha potuto materialmente risolvere il guasto per impedimenti dovuti a causa terzi: intervento di altro OLO. 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. Come ampiamente dimostrato la responsabilità era in capo all'operatore terzo FiberCop S.p.A., unico preposto ad agire sulla tratta di loro competenza. Ma vi è di più l'art 6 comma 5 prevede: "Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio." Nel caso in esame, poiché il malfunzionamento non è imputabile allo scrivente gestore e riguarda eventi che esulano dalla sfera di competenza e intervento di Wind Tre, non risulta dovuto alcun indennizzo. Tale fattispecie è inoltre richiamata anche nella Carta servizi Wind Tre ove all'art. 26 è riportato: "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 dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS." Si ricorda che l'istante aveva la possibilità di procedere con la migrazione della linea verso altro operatore e/o con la disattivazione del contratto, senza alcun onere a suo carico. Tale disciplina trova fondamento nell'Offerta di Riferimento Service Level Agreement di Telecom Italia e nel Manuale delle Procedure di Telecom Italia, approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 19/24/CIR e successiva 57/25/CIR, (ULL/SLU, Colocazione, WLR, Infrastrutture NGAN, Backhaul, VULA, Bitstream rame e Bitstream NGA). In particolare, nel Manuale delle Procedure Di Telecom Italia ora FiberCop, a cui si rimanda, sono riportate le causali di sospensione, come da print screen che segue (pag. 77): [...] Pertanto, alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, Wind Tre non può che limitarsi a comunicare al cliente quanto riportato dall'operatore Wholesale in linea con quanto approvato dalla stessa Autorità. Si osserva inoltre che il Considerato 226 della medesima Delibera prevede che per: "... le causali di "Causa Terzi" e "Causa di Forza Maggiore" dei Trouble Ticket (TT) di assurance o degrado, l'Autorità, [...] ritiene che TIM debba motivare secondo canoni di oggettività, trasparenza e ragionevolezza, le causali applicate. Ciò detto, [...] l'Autorità, [...] ritiene opportuno avviare, anche con l'ausilio dell'Organo di Vigilanza, uno specifico tavolo di confronto tecnico con gli operatori interessati." Infatti, la fattispecie oggetto del presente procedimento rientra tra quelle per le quali è prevista la sospensione degli SLA (Service Level Agreement) ai fini dell'esclusione delle penali tra operatori, come disciplinato dagli accordi tra l'operatore di rete FiberCop e l'operatore retail, in virtù dell'Offerta di Riferimento, approvata con Delibera AGCOM n. 19/24/CIR: [...] Di conseguenza come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Delibera Agcom sopra richiamata 19/24/CIR, i principi di esclusione di responsabilità non sono altro che applicazioni pratiche di quanto previsto dalla normativa. 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 con sollecitudine nei confronti del gestore Wholesale, come ampiamente dimostrato nel corso della presente Memoria Difensiva. Spetta poi a quest'ultimo risolvere la criticità segnalata. 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 per intervenire sulla rete. E' infatti onere dell'operatore Wholesale attivarsi al fine di risolvere il disservizio che impedisce la corretta fruizione del servizio da parte cliente. 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. [...]” 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” Il gestore deve solo provare che l’inadempimento è stato determinato da causa a sé non imputabile (art. 1218 c.c.), la quale è costituita non già da ogni fattore a lui estraneo che lo abbia posto nell’impossibilità di adempiere in modo esatto e tempestivo, bensì solamente da quei fattori che, da un canto, non siano riconducibili a difetto della diligenza che il gestore è tenuto ad osservare per porsi nelle condizioni di poter adempiere, e, d’altro canto, siano tali che alle relative conseguenze l’operatore non possa con eguale diligenza porre riparo (Cass. civ., sez. III, 8 novembre 2002, n. 15712). La giurisprudenza ha chiarito che, in materia di responsabilità contrattuale, perché l’impossibilità della prestazione costituisca causa di esonero del gestore da responsabilità, deve essere offerta la prova della non imputabilità, anche remota, di tale evento impeditivo, non essendo rilevante, in mancanza, la configurabilità o meno del *factum principis*. Infatti, ai sensi del binomio normativo degli artt. 1218 e 1256 c.c., il debitore è responsabile per l’inadempimento dell’obbligazione fino al limite estremo della possibilità della prestazione, presumendosi, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta, temporanea o definitiva, della prestazione stessa gli sia imputabile per colpa. Tale impossibilità, che libera dall’obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per il ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata, e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, che non può essere rimosso, a nulla rilevando comportamenti di soggetti terzi rispetto al rapporto (Cass. civ., sez. lav., 26 giugno 2009, n. 15073). 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. A tal proposito, la scrivente specifica che, come per il caso di specie, la quarta sezione civile della Corte di Cassazione, con la sentenza n. 9244 del 4 aprile 2023, ha ricordato che la liberazione del debitore per sopravvenuta impossibilità della sua prestazione può verificarsi, secondo la previsione degli articoli succitati, solo se ed in quanto concorrano l’elemento obiettivo della impossibilità di eseguire la prestazione medesima in sé considerata, e quello soggettivo dell’assenza di colpa da parte del debitore riguardo alla determinazione dell’evento che ha reso impossibile la prestazione. La giurisprudenza di fatto richiede che l’operatore: • documenti ogni tentativo di superare l’impedimento (es. contatti, notifiche, etc), • valuti soluzioni alternative (accesso da altro fondo, ricorso al giudice per autorizzazione coattiva) • dimostri l’assoluta impossibilità di adempiere, non solo una difficoltà. Delle tre condizioni sopra riportate, Wind Tre ha abbondantemente supportato di aver adempiuto alla prima, l’unica nella sua piena potestà, mentre è in carico all’operatore Wholesale l’adempimento della seconda condizione in quanto unico soggetto titolare a compiere azioni sulla propria rete. È dimostrato che Wind Tre ha compiuto tutte le azioni di sua competenza come informare tempestivamente l’utente dell’impossibilità sopravvenuta di adempiere e di attivarsi con sollecitudine nei confronti del gestore Wholesale; infatti, Wind Tre non poteva in alcun modo intervenire nei confronti del terzo, per risolvere la problematica lamentata dal cliente: né poteva intervenire sulla rete in quanto non proprietaria della porzione danneggiata. Tali attività infatti, si ribadisce, possono essere compiute solo dal titolare del diritto, che nel caso di specie, è unicamente l’operatore Wholesale. Pertanto, si dovrà considerare avverata anche la terza condizione: non si tratta di mera difficoltà ma dovrà ritenersi 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, aggravando la sua posizione nei confronti del cliente con l’impossibilità ulteriore di rivalersi nei confronti dell’operatore Wholesale. 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, allorché 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). Si richiama anche la Determina Fascicolo n. GU14/71**23/2024 nella quale il Corecom Campania disponeva il rigetto delle richieste avanzate da parte istante, motivando così la decisione: “La richiesta di: “Indennizzo per un malfunzionamento totale della linea voce e dati dalla data del xxx al xxx non può essere accolta in base al disposto dell’articolo 6 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, quando recita: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore...”. Nel caso de quo la problematica segnalata dall’istante non può essere dichiarata imputabile all’operatore, difatti le memorie presentate da Wind/Tre sono piene di richieste e contatti con il gestore della rete, Fibercop S.p.A., per appurare la natura del problema e

risolverlo quanto prima. Pertanto, non è possibile, documentazione alla mano, ritenere imputabile Wind/Tre per i disservizi indicati [...]” (ex multis Delibera n. 16/24 del Corecom Sicilia). Si veda anche la delibera n° 16/2024 del Corecom Sicilia: “l’indecente situazione della cabina telefonica posta in strada, la cui proprietà è ascrivita alla TIM S.p.A. Pertanto, quest’ultima società è l’unica responsabile della manutenzione e della riparazione e gestione delle infrastrutture telefoniche, comprese le cabine ed i cavi. 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.) allorché 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” 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. Ciò premesso, si sottolinea che in ogni caso l’asserito malf funzionamento ha interessato la sola linea voce. Difatti il cliente lamentava linea muta. Peraltro, l’attivazione subitanea della deviazione chiamate restringeva ulteriormente il disagio subito dall’istante alle sole chiamate in uscita. In propria difesa e a conferma di quanto affermato, viene allegato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il dettaglio del traffico generato dall’utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196 integrato con le modifiche del D.lgs 10 agosto 2018, n.101) a conferma del funzionamento del servizio e dell’utilizzo dello stesso da parte dell’istante nell’arco temporale oggetto del presente contenzioso. (Allegato 4 – dettaglio settembre 2025; Allegato 5 - dettaglio ottobre 2025; Allegato 6 - dettaglio novembre 2025) Si richiama all’uopo l’art 7.3 delle condizioni generali di contratto (Allegato 2 - condizioni generali di contratto). “Nel caso di attivazione dei Servizi Infostrada con WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivosuccessivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all’art. 20.1” Art 20.1: “Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all’art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi.” Art. 2.2 della carta servizi (Allegato 3 - carta dei servizi) rubricato Irregolare funzionamento del servizio: “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. [...] Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.” Art.3.3: “[...]Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.” Come dimostrato, si è già provveduto ad erogare, in ottica di favor utentis, l’indennizzo massimo previsto da carta servizi con il riconoscimento di € 100,00. Somma liquidata al cliente, a mezzo bonifico bancario con valuta 29/01/2026. Con lo il riconoscimento, di cui sopra, da parte dell’operatore per il periodo in cui il servizio è stato fruito parzialmente a causa di un disservizio in carico a FiberCop, lo scrivente ha ritenuto fornire proattivamente un intervento correttivo e proporzionale al fine di compensare il disagio, mentre la condotta del cliente – che ha scelto di rimanere con l’operatore pur essendo consapevole del guasto e delle sue cause – integra una piena acquiescenza alla situazione e alle tempistiche di risoluzione già condivise. Pertanto, oggi in alcun modo può reclamare indennizzi per un malf funzionamento ascrivibile a terzi e di cui era pienamente consapevole. Sul punto vedasi anche Delibera 34/2024 Corecom Campania: “[...] l’istante [...] non ha altresì ritenuto opportuno nel frattempo rivolgersi ad altro operatore [...]. Tale condotta è quindi valutabile come concorso di colpa dell’utente danneggiato, che incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell’indennizzo in favore dello stesso. [...] In ogni caso se, come asserito nel formulario GUI4, si fosse trattato di un malf funzionamento totale tale da inficiare l’attività lavorativa, l’istante avrebbe potuto e dovuto quantomeno inviare un provvedimento di urgenza ex art. 5, cosa che invece non ha fatto! Sul punto è bene richiamare la recente Delibera 3/2024 del 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” e la Delibera 13/23 del Corecom Calabria “[...] non si può prescindere dal comportamento tenuto dell’istante che [...] avrebbe potuto azionare tempestivamente la procedura conciliativa e la contestuale richiesta di provvedimento d’urgenza [...]. Tanto premesso, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza

e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n.179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti". Appare opportuno un riferimento anche alla 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. Si richiamano a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte "Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna "[...] Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell'intestato Corecom) nella parte in cui considera come l'Autorità, nella delibera 276/13/CONS, "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". 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 veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 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). L'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WindTre ed i relativi allegati per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" comprese quelle relative alla fornitura. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. CORECOM LAZIO - DELIBERA N. 104/2024/CRL/UD: "Nel merito, si evidenzia che la documentazione fornita dall'istante appare, per gli aspetti di merito, insufficiente e generica. Le modalità di redazione dell'istanza, confusionaria, generica e indeterminata, ne precludono ogni valutazione nel merito. La descrizione dei fatti è, poi, insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato [...].Relativamente alla richiesta di storno delle fatture, la stessa è priva di fondamento in quanto, l'istante, come documentato dall'allegato traffico, ha utilizzato il servizio. Parimenti dovuti sono i costi di migrazioni addebitati. Relativamente poi al mancato riscontro dei reclami, gli stessi sono regolarmente gestiti, come documentato in atti. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento ad ulteriori indennizzi e/o ristori. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta». L'operatore conclude per il rigetto.

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "indennizzo per recesso/disattivazione", non può trovare accoglimento, atteso che il Regolamento, di cui all'all. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, non prevede tale voce di indennizzo. Può viceversa trovare accoglimento la domanda sub II), di "indennizzo per interruzione

della linea voce e dati”, nei limiti e per le ragioni che seguono. Rispetto al servizio voce, e – nell’ambito dello stesso – limitatamente alle chiamate in uscita, non vi è contestazione del fatto che l’utente abbia subito un’interruzione del servizio. L’operatore convenuto, quale motivazione di esonero della propria responsabilità, invoca la causa di forza maggiore, rappresentata da un guasto dell’infrastruttura riparabile dal solo operatore Wholesale. La documentazione offerta in comunicazione dal gestore a suffragio di tale circostanza è costituita dalle schermate di sistema in uso alla stessa Wind. Rispetto alla tesi sostenuta dalla parte convenuta, secondo cui tali schermate possono avere valore di prova piena, questo Corecom si attiene all’orientamento dell’Autorità secondo cui “le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l’operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia. In particolare, la schermata da cui risulta la gestione del reclamo non rappresenta in alcun modo una prova che lo stesso sia stato correttamente riscontrato. Ne consegue, quindi, che l’operatore sarà tenuto alla liquidazione dell’indennizzo (delibera Agcom n. 22/19/CIR)”. Ciò precisato, non può escludersi un valore “indiziario” di tali documenti, a maggior ragione in casi in cui, come quello presente, non sono offerte controprove a smentita della ricostruzione del gestore, né ricorrono circostanze che rendono quanto affermato da quest’ultimo poco credibile. Come correttamente osservato dalla stessa Wind nelle proprie memorie, tuttavia, il gestore, che invochi l’esonero della propria responsabilità per un disservizio, è chiamato non solo a provare la forza maggiore o il fatto del terzo, ma anche di aver tempestivamente informato l’utente circa le cause del ritardo nella risoluzione del problema. Ebbene, circa tale onere, non può condividersi l’affermazione di parte convenuta di avvenuta tempestiva ottemperanza. Invero, il primo ticket di guasto, secondo la documentazione dell’operatore, è stato aperto in data 8/09/2025. La relativa schermata di risposta esibita agli atti prospettava la risoluzione del problema entro tre giorni lavorativi. Nonostante la chiusura del ticket in data 11/09/2026, stante la ricostruzione dell’operatore, secondo la quale vi era stato un guasto ai cavi non risolvibile da Wind, risulta del tutto implausibile che il problema fosse stato realmente risolto, sicché la situazione si protraeva con nuove segnalazioni di guasto. La prima comunicazione agli atti in cui emerge che il gestore abbia informato l’utente circa la causa di forza maggiore che aveva generato il ritardo è datata 27/10/2026, ed è costituita dalla pec di risposta al reclamo scritto dell’utente del 23/10/2024. Ne consegue che, dalla data di apertura del primo ticket (11/09/2026) sino alla risposta del 27/10/2026, l’utente non è stato informato delle ragioni del ritardo nella risoluzione del guasto. Per tale motivo, entro tale arco temporale, corrispondente a 46 giorni, può essere rilevata una responsabilità del gestore per omessi oneri informativi, con conseguente diritto dell’utente all’indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto. Tale indennizzo, in base alle risultanze istruttorie, può essere riconosciuto per il solo servizio voce e per interruzione solo parziale (art. 6, co. 2, Regolamento Indennizzi). In applicazione dell’art. 13, co. 3, del Regolamento, il quantum pro die della misura equivarrà a 6,00 euro; all’utente spetterà dunque un indennizzo complessivo di 276,00 euro, a titolo di malfunzionamento del servizio. La domanda sub III), di “indennizzo per mancata e tardiva risposta ai reclami”, non può trovare accoglimento, atteso che l’unico reclamo scritto in atti del 23/10/2026, risulta riscontrato, come già constatato nella trattazione della questione sub II), in data 27/10/2026. Le spese di procedura di cui alla domanda sub IV), stante l’essenziale gratuità della procedura e l’assenza, in atti di particolari spese documentate, non può trovare accoglimento. Con riguardo alla domanda sub V), di “storno fatture non dovute”, pur in assenza di quantificazione e di compiuta allegazione di fatture che consentano di conoscere l’entità degli storni richiesti, deve ritenersi che la nota di credito dell’importo di 100,00 euro, emessa in favore dell’utente in data 14/01/2026, sia di entità tale da compensare la richiesta in parola. Infine, deve dichiararsi inammissibile la domanda sub VI), di “varie ed eventuali nel corso del procedimento”, in quanta indeterminata nell’oggetto e priva del carattere dell’attualità.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 26/02/2026, è tenuta a corrispondere alla società istante, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest’ultima intestato, l’importo di 276,00 (duecentosettantasei/00) euro, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Responsabile della Struttura
ANGELICA BRANDI