

DELIBERA N. 32

XXX/ WIND TRE

(GU14/805096/2025)

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 10/07/2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 16/01/2026 acquisita con protocollo n. 0014344 del 16/01/2026;

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“Dal mese di aprile 2025 la signora Xxx ha iniziato ad avere problemi di connessione ed alla linea voce relativamente al numero fisso ed alla sim mobile. Il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi mentre relativamente alla linea voce il segnale era intermittente con impossibilità di effettuare chiamate e di riceverle con regolarità, risultando spesso irreperibile, nei luoghi abitualmente frequentati. Ella ha lamentato telefonicamente la carenza di un’idonea connettività e del servizio voce, senza ottenere soddisfazione. Il malfunzionamento persistente, rendeva impossibile il normale svolgimento dell’attività lavorativa e per tale motivo a luglio 2025 è passata ad altro gestore chiedendo la portabilità dei numeri. Successivamente ha ricevuto la fattura con l’addebito delle penali e dei costi di disattivazione che ha contestato al servizio clienti senza ottenere soddisfazione.”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. La chiusura del contratto in esenzione spese, lo storno dell'eventuale insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal Simoitel;
- ii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate e per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere Agcom;
- iii. L'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Allega:

- Copia del reclamo inviato in data 11/04/2025 mediante messaggio di posta elettronica certificata consegnato all'indirizzo *CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it*;
- Copia della pratica di recupero crediti emessa dalla società Covisian credit management SpA in data 09/12/2025 con la richiesta di pagamento di € 166,63 per il mancato pagamento delle fatture F2518296572 e F2524153825.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante ha dichiarato che eccepisce l'assoluta infondatezza delle contestazioni avversarie: *“Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema*

genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve 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; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: “ la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale”. Sul punto vedasi anche Corecom Campania GUI4/653276/2023: “L'istante, oltre alla genericità della domanda proposta, non adduce elementi di prova a sostegno della propria posizione”. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: “ Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 ”. Si veda anche, la

Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema prodotte dalla società medesima."

Come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, in data 05/02/2022 veniva richiesta l'attivazione del contratto per il DN in 085/xxx con Abbonamento INTERNET 100 Professional con modem, in vendita abbinata. In fase di sottoscrizione del contratto, l'istante sceglieva, in caso di recesso anticipato, di pagare, in un'unica soluzione, le rate residue degli apparati. L'istante, aveva richiesto altresì, in data 04/07/2022, l'attivazione del contratto n° 1564556962038 per la numerazione mobile xxx. Si evidenzia che non sono presenti, sui sistemi della convenuta, segnalazioni di guasti tecnici certificati né sul fisso né sul mobile. Non sono presenti altresì, interazioni con cui il cliente contattava il servizio clienti (159) per richiedere assistenza tecnica. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si allegano le schermate dei nostri sistemi. In data 15/07/2025 la numerazione mobile xxx cessava per passaggio ad altro operatore. In data 22/07/2025 veniva emesso il conto telefonico n° F2521105060 (Allegato 3 - F2521105060) che restava insoluto. In data 24/07/2025 l'utenza fissa 085/xxx migrava al gestore Vodafone. In data 22/08/2025 veniva emesso il conto telefonico n° F2524153825 (Allegato 4 - F2524153825) in cui veniva addebitato il Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore di €22.00, previsto dalle condizioni generali di contratto, e l'addebito delle rate del modem non ancora corrisposte dalla n° 37 alla n° 48 in un'unica soluzione, come richiesto dall'istante in fase di sottoscrizione contratto. Anche questa fattura restava insoluta. In data 16/12/2025, veniva depositato il procedimento n° UG/798743/2025 che si concludeva con il mancato accordo, propedeutico al presente procedimento di definizione, in data 14/01/2026. La scrivente specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, 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" e tutti gli Allegati. Preme richiamare la Determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "si ritiene che al

dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". A tal riguardo, preme rappresentare quanto indicato nell'art. 6 PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto (Allegato 5 – CGC) che sancisce: "6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l'eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L'eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all'ultima rata. 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo. Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell'art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso Preme evidenziare che la Delibera Agcom 348/18/CONS così come modificata dalla 34/20/CONS ha sancito che: "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)". Di conseguenza , relativamente alla doglianza dello storno delle rate del modem, si ricorda quanto previsto dall'art. 4 comma 1 della Delibera Agcom 348/18/CONS: "Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad

Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta.”

Si precisa inoltre, che parte istante ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta con vendita abbinata, a titolo oneroso, del modem, pur consapevole della possibilità di accedere alla rete con apparati di sua proprietà. Si riporta, altresì, stralcio delle Condizioni Generali di Contratto, già in atti, da cui si evince che il cliente aveva la possibilità di scegliere di acquistare o meno un modem da WindTre. È indubbio che la scelta dell'istante ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso. Del resto, il ricevimento della fattura n° 7249283294, unitamente all'apparato modem, conferma la piena conoscenza del costo del modem, fornito in vendita rateizzata (Allegato 6 – 7249283294). Del resto, la ricezione e il pagamento contestuale delle fatture, non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi, relativi sia all'offerta attivata sia all'apparato modem venduto in vendita rateizzata. In ogni caso, la Delibera, sopra richiamata, sancisce la libertà di scegliere per l'utente tra un'offerta con modem libero o meno. Una volta scelta la modalità e accettatene i relativi costi di pagamento, come fatto dall'utente, l'istante è obbligato al pagamento anche in caso di recesso anticipato. Si veda, in merito, la sentenza n° 17/2025 del Giudice di Pace di RHO che così ha deciso: “Ciò che è rimesso alla valutazione dello scrivente giudice attiene all'accertamento della legittimità delle voci dei costi esposte in fattura (cfr. all. 5 conv.). Orbene, dall'esame della documentazione prodotta, e segnatamente le Condizioni G. di Contratto (cfr. sub all. 6 convenuta), si rileva che i costi esposti sono legittimi e quindi dovuti, perché espressamente pattuiti. Ed invero gli stessi, comprendono il costo del modem, pattuito al punto 6.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto” Si veda anche la sentenza n° 107/2025 del Giudice di Pace di Foggia: “Alla luce della delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018, cristallizzatasi dopo la doppia impugnazione, e definitivamente confermata dal Consiglio di Stato è stato precisato che in caso di conclusione del contratto anteriore al 18.11.2018, l'utente, restituendo il modem, ha il diritto di non pagare tutte le rate residue dello stesso. Per i contratti successivi in cui l'utente ha scelto liberamente di comprare il

modem a rate, il modem resta suo (e quindi deve continuare a pagarlo) e ha diritto di utilizzare lo stesso modem con il nuovo operatore. Il cliente non ha quindi diritto di smettere di pagare il modem restituendolo se il suo contratto nasce con la nuova disciplina (dopo il 18.11.2018). Ebbene, nel caso di specie il ricorrente per ben due anni non ha mai contestato alcunché alla Wind e né ha mai lamentato costi non dovuti per il detto modem” Sempre la medesima posizione è consolidata nella recentissima Determina 21 Fascicolo n. GUI4/659519/2024 di aprile 2025 del Corecom Puglia: “In merito alla richiesta di storno della posizione debitoria, si ribadisce che i conti telefonici sono correttamente fatturati. [...]. L’utente ha scelto un’offerta con modem incluso da pagare a rate. In caso di recesso, come stabilito dalle Condizioni generali di Contratto, il cliente è tenuto a pagare le rate restanti ai sensi dell’art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto. In particolare, l’art dispone: “In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l’eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale. Ancora, malgrado il tentativo di restituzione del modem operato dall’istante, vi è la circostanza che il modem acquistato è tutt’ora nella disponibilità dell’utente, avendo il gestore, sulla base delle previsioni contrattuali, rifiutato la riconsegna dell’apparato” A tal proposito, si riporta un’ulteriore Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l’Autorità riporta il medesimo orientamento: “In merito alla contestazione relativa alle rate del modem , le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata” Principio consacrato con la Delibera 307/23/CONS. Difatti con la predetta Delibera l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. I contratti non possono prevedere di norma un impegno iniziale superiore ai 24 mesi, decorsi i quali l’utente finale ha diritto di recedere in qualsiasi momento e senza incorrere in

penali o costi di disattivazione. Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, il pagamento rateale di quanto residua, salvo che l'utente non chieda espressamente di pagare in un'unica soluzione il rimanente costo. In caso di recesso del contratto, l'operatore non può addebitare all'utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale. Vieppiù che l'art. art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: "Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda " Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione è corretta. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. A questo punto, è corretto precisare che l'istante non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre; infatti, come previsto dalle Condizioni all'art. Art. 23 rubricato PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI che al comma 1 prevede che: " Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Si riporta di seguito la Delibera 18/2024 del Corecom Sicilia: "Proseguendo si significa altresì che l'istante sin dal ricevimento della prima fattura (settembre 2022) che come sopra ribadito risultano tutte pagate, non ha mai contestato alcunché alla XX. Infatti, agli atti non è risultato alcun tracciamento, scritto e/o verbale, segnalazione e/o reclamo né

contestazione inerente sia il contratto che l'errata fatturazione per il modem. Posto quanto sopra, ne consegue pertanto, che non avendo l'istante mai reclamato le fatture della XXX, nei termini e nei modi indicati dall'operatore nelle C.G.A. [...] lo stesso, secondo il principio di non contestazione ampiamente riportato dall'Autorità nonché dai Corecom nelle proprie delibere, non solo le ha ritenute esatte con quanto pattuito ma ne ha anche eseguito il puntuale e regolare pagamento. Per tutte le motivazioni di cui sopra, pertanto non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante" Vedasi anche le Delibere del Corecom Lazio n° 418/23: "Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente", n° 419/23: "Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti fatta eccezione per il reclamo datato [...], in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione [...]. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate." Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. In materia di guasti, si rileva quanto sancito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, in materia di risoluzione dei guasti: - Condizioni Generali di Contratto art. 7.3 – "[...] Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione,

esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo.” - Carta dei Servizi art. 9 (Allegato 7 - carta dei servizi) – “WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione.” Si richiama la Delibera del Trentino-Alto Adige GU14/730xxx/2025 del 03/06/2025:” Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, si ricorda che ai sensi dell’art. 13 c. 1 del menzionato Regolamento sugli Indennizzi, tale indennizzo viene calcolato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente. Inoltre, si ricorda che “nell’ambito della liquidazione dell’indennizzo occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, tra cui quello dell’art. 1227 c.c., sul concorso del fatto colposo del creditore. In tale ipotesi, qualora l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, abbia concorso nella causazione del danno o abbia omesso di utilizzare l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente, con riferimento alla gravità della colpa, oppure ritenuto non dovuto” (delibera AGCOM n. 123/17/CIR). L’istante, che sostiene che “sin da subito” – e, quindi dall’inizio del contratto, stipulato nel mese di luglio 2023 – “i servizi non solo non (erano) fruibili”, avrebbe pertanto dovuto inviare all’operatore un reclamo per permettere un intervento risolutivo. Secondo l’Autorità “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (così delibera Agcom n. 69/11/CIR). Questo si accorda anche con l’orientamento dell’Autorità nell’ambito delle richieste generiche, secondo il quale “la richiesta della parte istante avente a oggetto la corresponsione di un indennizzo non merita accoglimento qualora risulti l’impossibilità di accertare l’an, il quomodo e il quantum del verificarsi del disservizio” (delibere AGCOM nn. 180/16/CIR, 510/16/CONS, 121/21/CIR, 127/22/CONS). Anche questa richiesta di indennizzo viene, quindi, rigettata”. Preme

sottolineare inoltre che l'istante non ha mai inviato o allegato alla procedura di conciliazione o definizione il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCom gratuitamente e avente valore probatorio, al fine di accertare la presunta e non certificata lentezza di navigazione. Si ricorda che, al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali". Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Vedasi a tal proposito la recentissima Delibera n. 11/2025 del Corecom Veneto, nella quale si ribadisce quanto segue: "[...]come del resto già pacificamente stabilito da diverse

pronunce (vd. Agcom, delibera n. 15/18/CIR, Corecom Calabria, delibera 255/18, Corecom Piemonte, determina 8/18), il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. [...]È altresì opportuno ribadire che in presenza di un certificato Ne.me.sys. che accerti che i valori non possono essere allineati ai parametri indicati nell'offerta, è riconosciuta in capo all'utente solo la possibilità di recedere o migrare senza costi. Tanto premesso la richiesta di liquidazione dell'indennizzo e la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio non possono trovare accoglimento. [...]” (ex multis, Delibera n. 4/23/CIR Agcom; Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna; Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio in tema di Ne.me.sys: “Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti. Pertanto, la domanda dell'istante non può essere accolta”. Vedasi anche la Determina Direttoriale AGCOM n. 24/19/DTC/CW. Si sottolinea, sin da subito, il comportamento negligente dell'istante, palesato, nel non aver eseguito la procedura di verifica della qualità del servizio. L'Autorità medesima sul proprio sito istituzionale all'indirizzo <https://www.agcom.it/competenze/consumatori/interventi-regolamentari-sulla-qualitadei-servizi-attuazione-del-nuovo-0/qualit%C3%A0-servizi-telefonici-e-connettivita-retefissa-e-mobile#panoramica> prevede che il recesso possa essere chiesto “solo dopo aver certificato la velocità della propria linea fissa, mediante il software. Ne.Me.Sys, e aver effettuato due misurazioni a distanza di almeno 30 giorni l'una dall'altra .” Inoltre, nessun procedimento di urgenza, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure, è stato mai avviato dall'istante nonostante le asserite discontinuità nell'erogazioni del servizio. Si richiama a tal proposito la recentissima Delibera n. 03/2024 del Corecom Piemonte che avvalora quanto affermato a propria difesa dalla scrivente: “ Per altro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziate reclami al riguardo, non ha neppure attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea.” A tal

proposito, appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio(ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore". Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si ribadisce altresì che, in relazione all'asserito malfunzionamento, come si è avuto modo di appurare tramite la ricostruzione nella presente memoria, alcuna segnalazione risulta tracciata sui nostri sistemi sia per la linea fissa che per la linea mobile. Appare poi doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate; 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. Alcune prove sono state, altresì, fornite dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Voglia l'illustrissimo Corecom considerare poi la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind - la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé,

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. In tal senso la DELIBERA del CORECOM PUGLIA - N. 51/24: “In relazione al malfunzionamento della linea, preliminarmente deve rilevarsi che la richiesta risulta generica e non circostanziata, attesa la mancata puntuale indicazione dell’arco temporale afferente all’asserito disservizio. Nel merito, si osserva che, secondo l’orientamento espresso dall’Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all’utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l’accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall’intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall’intensità di traffico sulla rete d’accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell’utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento.” Delibera Corecom Abruzzo n. 32-23 (GU14/587714/2023): “Tuttavia, nel caso di specie, trattandosi di un’utenza mobile, secondo la consolidata giurisprudenza Agcom occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile 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, quindi, 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, invero, 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 servizio 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. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede". A confutazione di quanto affermato dall'istante, sia allega, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il dettaglio del traffico generato dalle utenze, oggetto di doglianza, nel mese di luglio 2025, da dove si evince la regolarità dello stesso. Lo stesso è stato estrapolato ai sensi dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), integrato con le modifiche del D. Lgs. 101/2018, che prevede: "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". (Allegato 8 - traffico luglio 2025; Allegato 9 - traffico SIM luglio 2025). Relativamente al mancato riscontro al reclamo, lo stesso non risulta tracciato sui nostri sistemi. Difatti, lo stesso è stato inviato ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni Generali di contratto (ServizioClienti159@pec.windtre.it) e sul sito istituzionale. Detto reclamo poi confermerebbe, il sostanziale disinteresse o meglio l'eccezionalità/saltuarietà dei "presunti disservizi segnalati" poiché a questa comunicazione, mai risalita sui nostri

sistemi, nessun'altra comunicazione anche telefonica perveniva né tanto meno viene documentata da parte istante. Tuttavia, ciò premesso, si segnala che in ottica di caring, per il mancato riscontro al reclamo, abbiamo provveduto al riconoscimento della somma di € 100,00, come massimale previsto da carta dei servizi, che sarà accreditato sull'IBAN dell'istante. (Allegato 10 – NDC) L'istante presenta una posizione contabile, al momento, irregolare, come di seguito rappresentato: 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. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative alle utenze oggetto del presente procedimento. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, nella denegata ipotesi di accoglimento, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., art.16 comma 4.

Allega:

- Copia della proposta di Contratto WindTre sottoscritta in data 05/07/2022;
- Copia della proposta di Contratto WindTre mobile sottoscritto in data 04/07/2022;
- Copia fattura WindTre n. F2521105060 del 22/07/2025 di € 47,07;
- Copia fattura Wind Tre n. F2524153825 del 22/08/2025 di euro 90,53;
- Copia delle Condizioni generali di contratto – Servizi di telefonia fissa Windtre;
- Fattura non fiscale n. 7249283294 del 14/07/2022 di euro 287,52 in riferimento al costo del modem;
- Copia delle condizioni relative ai servizi Windtre;
- Copia del traffico chiamate riferito al periodo di luglio 2025- linea telefonica 085/xxx;
- Copia del traffico riferito al periodo di luglio 2025 – sim 328/7217999;
- Copia della nota di credito nr. 552600020659 emessa da WindTre il 26/02/2026 di euro 100,00.

1. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Wind Tre relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante in data 24/03/2026 ha inteso replicare nel seguente modo: *“In riferimento alle memorie presentate da Wind Tre relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue: - il giorno 11/04/2025 la signora XxxBrenda ha segnalato il guasto al servizio clienti, consistente nel malfunzionamento del servizio*

voce ed internet della linea fissa, con pec dell'11/04/2025; non si è trattato di un singolo episodio, ma di un disservizio permanente che necessitava di un intervento tecnico da parte dell'operatore che non però non è mai avvenuto, nonostante i reclami e conseguente conoscenza di esso, da parte della Wind Tre; il malfunzionamento dei servizi è stato puntualmente segnalato nei tempi e nei modi previsti dalle delibere AGCOM e dalla legge, con reclami al servizio clienti e pec dell'11/04/2025, ma completamente disatteso dal gestore che ha procrastinato il disservizio fino al 24/07/2025 data di migrazione ad altro gestore, le fatture sono state pagate e se ne contesta l'intero importo, per inadempimento contrattuale da parte dell'operatore che non ha fornito i servizi per i quali richiedeva i pagamenti, con conseguente restituzione delle somme versate nel periodo interessato (104 gg); il gestore non ha fornito nessuna prova di riscontro al reclamo o risoluzione del problema segnalato; l'allegato 8 (traffico luglio) conferma il malfunzionamento segnalato dall'utente ad aprile che era instabile ed altalenante mentre nulla è stato fornito per il traffico voce; è stato violato l'art. 6-bis comma 1 all. B della delibera 307/23/CONS che testualmente riporta "In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti"; Wind Tre ha illegittimamente fatturato il modem per 48 mesi, quindi nulla è dovuto per il periodo successivo ai 24 mesi; infatti nell'allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS art. 33, espressamente prevede che "i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non devono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi". Conseguentemente, anche la durata delle dette rateizzazioni non può eccedere tale termine al fine di non vincolare il cliente oltre il termine di legge. Infine, si evidenzia che tale limite è in linea anche con le disposizioni del decreto Bersani laddove prevede che qualora il contratto comprenda offerte promozionali "non può avere durata superiore ai 24 mesi"; - a rafforzamento di

tale tesi si riporta la sentenza del TAR Lazio che accoglie il ricorso presentato da Iliad contro la delibera AGCOM e il comma 3 dell'art. 98-noviesdecies del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche che stabilisce che "la sottoscrizione di servizi o apparecchiature terminali supplementari" comporta il prolungamento della durata originaria del contratto- anche oltre il termine di 24 mesi nell'ipotesi in cui vi sia il consenso espresso dal consumatore; - il contratto allegato , non fa in alcun modo riferimento all'acquisto del modem che non viene menzionato, quindi essendo il contratto "un negozio giuridico vincolante tre le parti" e non contenendo l'indicazione della vendita a rate del modem, nulla può essere richiesto; - è stato violato l'art. 4 della delibera 348/18/CONS comma 1 lettera b che riporta "I fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale", infatti nel contratto allegato manca l'opzione di scelta; non è vero quanto affermato da Wind sull'errato indirizzo al quale è stato inviato il reclamo, infatti essendo l'utenza business bisognava inviare i reclami all'indirizzo pec CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it come indicato nell'art. 10 della carta dei servizi che si allega e che è presente sul sito dell'operatore al seguente link: <https://www.windtre.it/carta-servizi-windtre#accordion-7501c35f8b-item-fcff68395f>; in data 26/02/2026 Wind Tre ha emesso una nota di credito di € 100 "virtualmente" erogata, nel mancato rispetto dell'art. 2 comma 2 e 3 dell'allegato A delibera 347/18/CONS e senza nessuna comunicazione all'utente; la somma di € 100 è da ritenersi insufficiente poiché ai sensi dell'art 2 comma 2 dell'allegato A delibera 347/18/CONS "si applicano gli indennizzi più favorevoli per l'utente" e quindi l'art. 12 comma 1. - si precisa che tale somma non è mai stata erogata alla signora Xxxné scontata in fattura. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Wind Tre. "

Allega:

- Copia del codice di condotta e carta delle garanzie dei clienti privati e business di Wind Tre;

In data 14/04/2026, l'istante ha dichiarato nel fascicolo documentale:

- conferma la ricezione del bonifico di € 100 in data 12/03/2026 erogato dall'operatore a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Ulteriore replica dell'operatore

In riferimento alle controdeduzioni presentate dall'istante, l'operatore in data 24/03/2026 specifica quanto segue: *“In risposta a quanto replicato dall'istante, la scrivente convenuta si riporta alla memoria di parte, da intendersi qui per ripetuta e trascritta, e precisa quanto segue. Si ribadisce che non sono presenti, sui sistemi della convenuta, segnalazioni di guasti tecnici certificati né sul fisso né sul mobile. Non sono presenti altresì, interazioni con cui la cliente contattava il servizio clienti (159) per richiedere assistenza tecnica, come da schermate a titolo esemplificativo già allegate in memoria. Relativamente al reclamo del 11/04/2025, lo stesso non risulta tracciato sui nostri sistemi. Difatti, lo stesso è stato inviato ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni Generali di contratto (ServizioClienti159@pec.windtre.it) e sul sito istituzionale. La cliente aveva un profilo con partita iva con piano Professional INTERNET 100 Professional, la cui offerta di appartenenza viene gestita nella sezione privati e segue le procedure previste per i privati, – piani professionisti come riscontrabile sul sito istituzionale. Del resto, la carta dei servizi, allegata dalla stessa istante, conferma quanto affermato facendo una detta distinzione tra contratti Consumer e Professional e Business. Detto reclamo poi confermerebbe, il sostanziale*

disinteresse o meglio l'eccezionalità/saltuarietà dei "presunti disservizi segnalati" poiché a questa comunicazione, mai risalita sui nostri sistemi, nessun'altra comunicazione anche telefonica perveniva né tanto meno viene documentata da parte istante. Tuttavia, ciò premesso, si segnala che in ottica di caring, per il mancato riscontro al reclamo, abbiamo provveduto al riconoscimento della somma di € 100,00, come massimale previsto da carta dei servizi, che risulta accreditato in data 12/03/2026. Il traffico depositato è in linea con quello normalmente generato dall'istante e conferma la corretta erogazione e fruizione del servizio. Del resto, nessun procedimento di urgenza, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure, è stato mai avviato dall'istante nonostante le asserite discontinuità nell'erogazioni del servizio. Relativamente alle rate a scadere del modem, ci si riporta a quanto scritto in memoria, a conferma della loro legittimità. 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. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Per tutte le altre questioni ci si riporta a quanto già dichiarato nella memoria depositata. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società conclude perché l'Autorità voglia: nel merito, rigettare tutte le richieste proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido

ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss. art.16 comma 4.”

In data 24/03/2026 l'operatore ha allegato:

- La sintesi del contenuto del contratto sottoscritto dalle parti.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, l'istante ha chiesto di procedere alla chiusura del contratto in esenzione spese, allo storno dell'eventuale insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti ed alla cancellazione dal sistema Simoitel, all'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate e per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere Agcom e infine al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 1, comma 292, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, quantificando complessivamente le proprie pretese in € 1.400,00.

Secondo quanto dedotto dall'istante, a decorrere dal mese di aprile 2025 i servizi di fonia e connettività riferiti alle utenze telefoniche 085xxx e xxx, hanno iniziato a palesare malfunzionamenti, consistiti in instabilità della connessione internet, frequenti interruzioni del servizio e irregolare funzionamento della linea voce, con difficoltà nell'effettuazione e nella ricezione delle chiamate. Tali criticità, dapprima segnalate telefonicamente al servizio clienti, venivano successivamente formalizzate con reclamo trasmesso a mezzo pec in data 11 aprile 2025, rimasto, secondo la prospettazione attorea, prive di adeguato riscontro e di effettiva risoluzione. L'istante ha altresì rappresentato che il protrarsi del disservizio ha inciso negativamente sul regolare svolgimento dell'attività lavorativa, inducendola, nel mese di luglio 2025, a migrare verso altro operatore con contestuale richiesta di portabilità delle numerazioni. A seguito della cessazione del rapporto, l'utente ha contestato gli addebiti successivamente

fatturati dall'operatore, ritenuti non dovuti in quanto comprensivi di costi di disattivazione, penali e ulteriori importi riferiti ad un rapporto cessato per inadempimento del gestore.

L'operatore convenuto, al contrario, ha eccepito la correttezza del proprio operato, deducendo, in sintesi, l'assenza di segnalazioni tecniche ritualmente tracciate sui propri sistemi, la mancata prova di un disservizio continuativo imputabile all'operatore, nonché la debenza delle somme fatturate, ivi comprese quelle connesse alla cessazione del rapporto. L'operatore ha inoltre sostenuto che il reclamo dell'11 aprile 2025 non risulterebbe correttamente introdotto secondo i criteri previsti per la specifica tipologia di contratto, pur dichiarando di avere riconosciuto all'istante, in ottica conciliativa, un importo pari ad euro 100,00 a titolo di mancato riscontro.

Sulla richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese si precisa quanto segue.

L'istante, ha dichiarato di essere stata costretta a effettuare la richiesta di migrazione delle utenze telefoniche oggetto del presente procedimento ad altro gestore nel mese di luglio 2025.

L'operatore nelle proprie memorie difensive ha riferito che dalle verifiche effettuate nei propri sistemi ha riscontrato l'avvenuta sottoscrizione in data 05/07/2022 del contratto n° 1564554272182 per la linea 085xxx attivato in data 18/07/2022 e cessato per migrazione/portabilità in data 24/07/2025. Lo stesso, inoltre, ha precisato che l'istante ha sottoscritto, in data 04/07/2002, il contratto n° 1564556962038 per la numerazione mobile xxx attivata in pari data, e cessata per passaggio ad altro gestore, in data 15/07/2025.

Pertanto, alla luce della ricostruzione dei fatti operata dall'operatore convenuto confermata anche dall'istante, che nel formulario della presente istanza ha dichiarato di avere effettuato la richiesta di migrazione in data 24/07/2025, la richiesta di provvedere alla cessazione del contratto non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di provvedere alla erogazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per i disservizi registrati nel caso di specie si precisa quanto segue.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie difensive ha affermato che non risulta essere stato trasmesso nessun reclamo precisando che la segnalazione inviata dall'istante è stata inoltrata all'indirizzo di posta elettronica ServizioClienti159@pec.windtre.it, diverso dall'indirizzo collegato al piano contrattuale sottoscritto dall'istante e dichiarando, contestualmente, di aver provveduto al riconoscimento della somma di € 100, per il mancato riscontro al reclamo, accreditato sull'iban della ricorrente.

L'istante a sua volta contesta la dichiarazione dell'operatore affermando che l'indirizzo al quale è stato inviato il reclamo, corrisponde a quello indicato in relazione alla fornitura del servizio telefonico rivolto ad un utente business il cui indirizzo di posta elettronica corrisponde alla pec CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it conformemente a quanto indicato nell'art. 10 della carta dei servizi presente sul sito dell'operatore al seguente link: <https://www.windtre.it/carta-servizi-windtre#accordion-7501c35f8b-item-fcff68395f>.

L'operatore convenuto, nelle proprie repliche prodotte in riscontro alle dichiarazioni inserite nelle controdeduzioni della parte istante, ha precisato che la cliente aveva un profilo con partita iva con piano “*INTERNET 100 Professional*”, la cui offerta di appartenenza risultava essere gestita nella sezione privati seguendo le procedure previste per i privati – piani professionisti come riscontrabile sul sito istituzionale, come confermato dalla carta dei servizi, che opera una distinzione tra contratti Consumer e Professional e Business.

Dall'esame della documentazione inserita agli atti emerge la presenza della copia della carta dei servizi dell'operatore convenuto in cui in capo all' art. 10 è previsto che *“I Clienti con attive offerte Consumer e Professional hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in*

fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), accedendo all'Area Clienti di WINDTRE (area riservata ai Clienti registrati) o attraverso APP WINDTRE, lettera raccomandata A/R all'indirizzo CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI) o tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile. I Clienti Business hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 139/1928, accedendo all'Area Clienti di WINDTRE BUSINESS o attraverso APP "WINDTRE BUSINESS" (area riservata ai Clienti registrati), o lettere raccomandate A/R a Wind Tre S.p.A. Servizio Clienti 1928 Casella Postale n. 14155, Ufficio Postale Milano 65 20152 Milano e/o Wind Tre S.p.A. Servizio Clienti 139 Casella Postale n. 14155, Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano - e/o agli indirizzi PEC CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile".

Dalla lettura dell'articolo emerge chiaramente come l'istante, ritenendo la propria offerta configurabile nel segmento degli utenti business abbia trasmesso la propria segnalazione a un indirizzo di posta elettronica differente rispetto a quello citato dall'operatore. Dall'esame inoltre dello stesso si rileva che l'oggetto della reclamo deve essere relativo agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo, contrariamente a quanto richiesto dall'istante nella nota trasmessa e consegnata alla pec dell'operatore convenuto in data 11/04/2025 nella quale denunciava che: *"Sto avendo problemi seri sulle chiamate voce ed anche internet. La linea telefonica funziona a tratti facendomi risultare irreperibile mentre la connessione è ballerina ed instabile. Non riesco a svolgere il mio lavoro con normalità. Attendo un vostro intervento"*.

La nota consiste in una richiesta di intervento di natura tecnica per la risoluzione dei problemi sulla linea telefonica e non contiene elementi che facciano ravvisare in

essa la natura di un reclamo finalizzato alla risoluzione di problematiche di carattere contrattuale ed, inoltre, risulta che l'operatore abbia già provveduto alla refusione a favore del ricorrente della somma di € 100,00.

Pertanto, alla luce della ricostruzione effettuata ed in considerazione della natura della segnalazione, da cui si desume la sostanziale differenza tra la presentazione del reclamo e la segnalazione del guasto con conseguente richiesta d'intervento tecnico, atteso l'avvenuto adeguamento spontaneo da parte dell'operatore per il tramite del riconoscimento della somma di € 100,00 e l'irrilevanza sul punto contestato della valutazione sulla difformità dell'indirizzo di posta elettronica cui la stessa è stata inviata rispetto a quanto dichiarato dall'operatore convenuto, la richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non risulta essere meritevole di accoglimento.

L'istante, inoltre, ha avanzato la richiesta di indennizzo per i disservizi registrati nell'utilizzazione delle linee telefoniche oggetto dei contratti sottoscritti, dichiarando di avere registrato, dal mese di aprile 2025, problemi di connessione e di utilizzazione della linea voce relativamente al numero fisso ed alla sim mobile, specificando che il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e che il disservizio è durato fino al mese di luglio costringendola a effettuare la richiesta di passaggio delle stese a altro operatore.

L'operatore al contrario ha evidenziato di non aver ravvisato la presenza di segnalazioni di guasti tecnici certificati né sul fisso né sul mobile, limitandosi a fare riferimento agli articoli delle condizioni generali di abbonamento relative agli obblighi di intervento e precisando, rispetto alla linea fissa che, l'istante non ha mai inviato o allegato alla procedura di conciliazione o definizione il certificato Ne.Me.Sys., messo a disposizione dall'Agcom gratuitamente e avente valore probatorio, al fine di accertare la presunta e non certificata lentezza di navigazione.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti emerge la presenza della segnalazione del disservizio genericamente prodotta dalla parte istante in data 11/04/2025.

L'operatore convenuto, invece, a propria difesa, ha prodotto in atti le copie delle schermate del proprio sistema relative ai volumi di traffico generati dalla linea fissa e dalla linea mobile, nel periodo di tempo compreso tra la data del 30/06/2025 e il 15/07/2025 per la linea 328/7217999 e dal 30/06/2025 al 23/07/2025 per la linea 085xxx.

Dall'esame della nota dell' 11/04/2025 si desume la presenza di una contestazione incentrata sul disservizio parziale che ha interessato i servizi fonia e dati non consentendo la possibilità di lavorare e non la segnalazione di disservizi sulle due differenti linee telefoniche e tale impostazione della dichiarazione fa propendere verso l'individuazione nella stessa di una contestazione del disservizio intervenuto unicamente sulla linea fissa 085xxx, dato il riferimento nella stessa non tanto alla denunciata irreperibilità quanto alla difficoltà lavorativa causata dal malfunzionamento dei servizi e considerato anche che nelle controdeduzioni alle memorie dell'operatore convenuto la parte istante ha fatto riferimento al disservizio registrato solamente sulla linea fissa.

Sul punto, inoltre, occorre precisare che la consolidata giurisprudenza Agcom fa riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile 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, quindi, 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, invero, 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 servizio 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.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi nel caso di specie di una segnalazione generica da cui non si desume se si tratti di una cattiva ricezione del segnale o di un malfunzionamento del servizio, non ravvisando nella nota del giorno 11/04/2025 la presenza di una contestazione indirizzata anche ai disservizi lamentati sulla sim xxx ed in assenza inoltre di ulteriori atti da cui possa desumersi tale indicazione, la richiesta di indennizzo per il parziale funzionamento della linea mobile non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia e dati sulla linea telefonica 085/xxx si precisa quanto segue.

L'operatore convenuto ha allegato in atti la documentazione relativa al volume di traffico generato sulla linea fissa nel periodo intercorrente tra le date del 30/06/2025 e il 23/07/2025.

La parte istante, nelle proprie controdeduzioni, ha dichiarato che il gestore non ha fornito nessuna prova di riscontro al reclamo o risoluzione del problema segnalato e che ha confermato il malfunzionamento segnalato dall'utente ad aprile che era instabile ed altalenante mentre nulla ha fornito per il traffico voce.

Dall'esame della copia della schermata prodotta dall'operatore convenuto si evidenzia innanzitutto che il periodo preso in considerazione, intercorrente tra le date dal 30/06/25 e 23/07/2025 non comprende integralmente la durata del disservizio segnalato dall'istante il giorno 11/04/2025 escludendo dalla propria analisi i mesi di aprile, maggio e giugno 2025. Nella stessa, inoltre, non viene fatta menzione del servizio di linea voce e si opera un riferimento solamente al traffico internet. Inoltre, la documentazione prodotta non è in grado di dimostrare l'assenza di parziali disservizi o problematiche sulla linea non essendo corredata da indicazioni specifiche atte ad individuare ipotesi di disconnessione parziale e non essendo comunque integrata da spiegazioni o argomentazioni sulla valenza delle stesse e sulla loro forza probatoria

idonee a confutare quanto dedotto da parte istante. Inoltre, se l'operatore telefonico ha contestato la validità del reclamo del 11/04/2025, in quanto inoltrato a un indirizzo diverso da quello contrattualmente previsto, ma pur sempre riconducibile ai sistemi di ricezione delle reclami individuato dalla WindTre relativamente agli utenti business, non si può non sottolineare come lo stesso avrebbe potuto rispondere alla utente ed indirizzarla alla trasmissione della segnalazione all'indirizzo corretto palesando nel caso di specie una condotta non diligente e non improntata al rispetto del corretto rapporto con la propria clientela.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR)

secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*; 3. *Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11*”, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*. Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia dichiarato di aver provveduto a contestare i disservizi lamentati tramite segnalazione inviata via pec in data 11/04/2025.

Nel caso di specie, si ritiene debba trovare applicazione l'art. 6, comma 2 del Regolamento indennizzi in cui è previsto che :*“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Pur tuttavia, ai fini del quantum dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di

risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con 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 al fatto”* In applicazione di esso, posto che nel caso di specie non vi è prova della avvenuta adozione degli strumenti a disposizione dell’istante per segnalare i disservizi sulla linea dati (Nemesys) e della mancata presentazione del provvedimento temporaneo d’urgenza (Gu5) , si ritiene che l’indennizzo debba essere diminuito di 1/3 rispetto al totale. La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 1.188,00 (millecentottantotto/00), per il disservizio patito dal 16/04/2025 (vale a dire il quarto giorno giorno non festivo dopo la data di avvenuta segnalazione ex art. 7, comma 3 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico WindTre) al 24/07/2025 (giorno di avvenuta avvenuto passaggio ad altro operatore) sui servizi fonia e dati delle linea telefonica 085/xxx ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell’art. 6, comma 2 e dell’art. 13 commi 1 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i. così calcolato (€ 6,00 x 2 x 99 giorni – utenza professional/business). Invece, in applicazione dei principio ut supra richiamato, l’operatore dovrà liquidare all’istante un indennizzo di € 792,00 (settecentonovantadue/00), atteso il concorso di colpa e la diminuzione di un terzo dello stesso.

L’operatore convenuto dovrà pertanto provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell’istante procedendo allo storno/rimborso parziale delle somme fatturate nel periodo intercorrente tra le date del 16/04/2024 e 24/07/2025 sulla linea telefonica 085/xxx oggetto della presente istanza.

Relativamente alla richiesta di provvedere allo storno dell'insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione dal Simoitel, si dispone quanto segue.

L'istante ha dichiarato che Wind Tre ha illegittimamente fatturato il modem per 48 mesi e nulla è dovuto per il periodo successivo ai 24 mesi, in quanto nell'allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS art. 33, è espressamente previsto che *“i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non devono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi”*. Conseguentemente, anche la durata delle dette rateizzazioni non può eccedere tale termine al fine di non vincolare il cliente oltre il termine di legge.

L'operatore, al contrario, nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato che in fase di sottoscrizione del contratto, l'istante, in caso di recesso anticipato, ha scelto di pagare, in un'unica soluzione, le rate residue degli apparati e che non sono presenti, sui sistemi della convenuta, segnalazioni di guasti tecnici certificati né sul fisso né sul mobile. L'operatore, inoltre, ha reso noto che in data 22/07/2025 è stato emesso il conto telefonico n° F2521105060, ad oggi insoluto così come il conto telefonico n° F2524153825 in cui veniva addebitato il Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore di €22.00, previsto dalle condizioni generali di contratto, e l'addebito delle rate del modem non ancora corrisposte dalla n° 37 alla n° 48 in un'unica soluzione, come richiesto dall'istante in fase di sottoscrizione contratto.

Dall'esame della documentazione presente in atti emerge la presenza delle fatture di cui la F2521105060 del 22/07/2025 dell'importo di € 47,70 relativa ai consumi registrati nel periodo 01/06/2025 – 30/06/2025 per le utenze telefoniche 085/xxx e 328/7217999 e la F2524153825 del 22/08/2025 dell'importo di € 90,53 in cui veniva addebitato il costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore di € 22.00, previsto dalle condizioni generali di contratto e l'addebito delle rate del modem non ancora corrisposte dalla n° 37 alla n° 48 in un'unica soluzione.

La fattura F2521105060 del 22/07/2025 in considerazione del periodo di consumi in essa contemplati, che riguarda l'erogazione dei servizi dal 01/06/2025 al 30/06/2025,

rientra nell'ambito della fatturazione oggetto della richiesta di regolarizzazione contabile per il periodo compreso tra il 15/04/2025 e il 24/07/2025 generata a seguito dell'avvenuto riconoscimento del diritto dell'istante a vedersi riconosciuto il diritto all'indennizzo per malfunzionamento sulla linea fissa 085/xxx e per tale ragione sarà oggetto di storno parziale.

Relativamente alla fattura F2524153825 del 22/08/2025 nella quale l'operatore telefonico ha chiesto il pagamento dei costi di dismissione della linea e delle rate del modem occorre precisare quanto segue.

La parte convenuta sul punto ha dichiarato che in caso di recesso da parte del cliente o risoluzione del contratto, è previsto l'addebito in un'unica soluzione di tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso.

La parte istante, al contrario, ha sostenuto che l'operatore ha illegittimamente fatturato il modem per 48 mesi, quindi nulla è dovuto per il periodo successivo ai 24 mesi in quanto nell'allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS art. 33, è espressamente previsto che *“i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non devono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi”* da cui deriva che anche la durata delle dette rateizzazioni non può eccedere tale termine al fine di non vincolare il cliente oltre il termine di legge. Infine, evidenzia che tale limite è in linea anche con le disposizioni del decreto Bersani laddove è previsto che qualora il contratto comprenda offerte promozionali *“non può avere durata superiore ai 24 mesi”*.

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. In particolare, nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressamente previsto che: *“Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sop-*

portati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza. Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37". Inoltre, al punto 37 dell'allegato A alla predetta Del. 487/18/CONS è altresì precisato che: "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida."

Nel caso di specie dalla documentazione allegata in atti, risulta essere presente la copia del documento inserito dall'operatore convenuto nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria e che nella stessa risulta che il costo di disattivazione ammonta ad €

22,00. Detto costo è indicato negli importi che WindTre Spa ha addebitato nella fattura del mese di agosto 2025 a titolo di dismissione dei servizi.

Relativamente all'addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali, nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto che: *“gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue”*.

Sul punto, pertanto, risulta legittima la richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue del modem (€ 87,17 per il mancato pagamento delle rate dalla 37 alla 48 relativamente alla linea telefonica 085/xxx) , previsto nell'offerta sottoscritta dall'istante in data 05/07/2022 per la quale era indicato che: *“ Oltre ai costi di disattivazione devono essere aggiunte anche le rate residue del costo di attivazione ed in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale anche le restanti rate a scadere del modem, pari ad € 5,99, inclusa l'eventuale rata finale, in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore”*.

Alla luce delle predette considerazioni, la richiesta di storno della fattura F2524153825 del 22/08/2025 dell'importo di € 90,53 e del ritiro della pratica di recupero del credito (relativo ad essa), non risultano essere meritevoli di accoglimento.

Relativamente, infine, alla richiesta di refusione dell'indennizzo per la violazione dell'art.1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), si specifica quanto segue.

L'istante sul punto ha dichiarato di avere effettuato il pagamento delle fatture emesse dal gestore e di contestarne l'intero importo per inadempimento contrattuale da parte dello stesso che non ha garantito la fornitura dei servizi per i quali ha chiesto la corresponsione degli importi.

WindTre, al contrario, eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta.

L'art. 1, comma 292, prevede che: *“ A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.*

Nella Del. 319/20/CIR, l'Autorità ha dichiarato che: *“La richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo di euro 100,00 così come previsto dall'articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 in merito agli errati addebiti in fattura non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguaglio di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere,*

oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro”.

Nel caso di specie, non risulta essere stato allegato in atti un reclamo redatto in forma scritta ed indirizzato alla contestazione dei costi addebitati in fattura né tantomeno dall'analisi effettuata sulla fatturazione emessa e non soluta dall'istante è stata rilevato l'addebito di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

La richiesta d'indennizzo la violazione dell'art.1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), pertanto, non risulta essere meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra Xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., nei termini di cui in motivazione;
1. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad euro 792,00 (euro 6,00 x 2 x 99 giorni, diminuita di 1/3 – utenza professional/business), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2, e dell'art. 13 commi 1 e 3, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per il malfunzionamento dei servizi di fonia e connettività relativi all'utenza oggetto di controversia, per il periodo compreso tra il 16/04/2025 e il 24/07/2025;
2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere allo storno e/o rimborso parziale degli importi fatturati in relazione al periodo di malfunzionamento, vale a dire dal 16/04/2025 al 24/07/2025, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, con riferimento ai corrispettivi addebitati per i servizi interessati dal disservizio;

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e