

DETERMINA Fascicolo n. GU14/800826/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 operatori di comunicazioni elettroniche", 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 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.

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/12/2025 acquisita con protocollo n. 0333212 del 29/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione Istante: Descrizione dei fatti: Il sottoscritto XXX, con riferimento alla procedura UG/794626/2025, conclusasi con verbale di mancato accordo del 19/12/2025, propone istanza di definizione ai sensi dell'art. 12 della delibera AGCOM 203/18/CONS. La controversia riguarda un grave e prolungato disservizio della linea mobile n. XXX, consistente nella mancata ricezione totale degli SMS OTP (bancari, SPID, PEC, firma digitale, Apple ID) a partire dalla portabilità verso Wind Tre del 27/02/2025. Il disservizio è stato segnalato ripetutamente all'operatore tramite numerose chiamate al 159 (prima il 24/03/2025, con 5 chiamate nella stessa giornata) e mediante n.6 PEC di reclamo a partire dal 16/04/2025, senza mai ottenere una soluzione, nonostante sostituzione SIM, test su più dispositivi e accessi ripetuti (almeno 5/6 volte) presso centri Wind, con perdita di tempo lavorativo. Su indicazione dell'operatore, il sottoscritto si è recato anche presso un centro assistenza Apple, che ha escluso problemi al dispositivo. Il disservizio non è mai stato risolto da Wind Tre e si è protratto sino al 05/09/2025, data in cui, a seguito di portabilità verso Fastweb, la ricezione degli SMS OTP è tornata immediatamente funzionante, senza alcuna modifica tecnica, a conferma della responsabilità dell'operatore resistente. Il disservizio ha causato gravi disagi personali e patrimoniali, tra cui l'impossibilità di utilizzare PEC e firma digitale (essenziali per la mia attività lavorativa) e anche in relazione alla partecipazione a un'asta giudiziaria. - Richieste: accertamento del disservizio per il periodo 27/02/2025 – 05/09/2025; il riconoscimento dell'indennizzo ex delibera AGCOM 347/18/CONS (euro 2,50/ giorno); un ulteriore ristoro per la durata e la gravità del disservizio; il rimborso delle spese documentabili sostenute - Disservizi segnalati: 1. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 16/04/2025, Data risoluzione: Non risolto)

2. Posizione Wind Tre: Wind Tre S.p.A, con memoria depositata in data 16.02.2026 ha eccepito l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie. Nello specifico, ha osservato quanto lamentato nel formulario dall'istante: "nella mancata ricezione totale degli OTP", in merito al presunto disservizio relativo alla ricezione di OTP sulla SIM n. XXX ad uso Consumer risulta privo di specificità, elementi circostanziati e riscontri oggettivi idonei a comprovare la doglianza. L'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). L'istante dichiara altresì di essersi "recato anche presso un centro assistenza Apple, che ha escluso problemi al dispositivo" ma anche di tale affermazione alcuna documentazione allega al fascicolo documentale. Per ciò che concerne la richiesta di risarcimento del danno "ristoro per la durata e la gravità del disservizio" Si fa presente che l'istante allega alcuni screenshot di presunte e non accertate segnalazioni telefoniche oltre che una schermata di "verifica numero" non riconducibili alla scrivente e prive di fondamento. Infatti, tale schermata non può essere considerata probante in quanto generica e non circostanziata!!!! L'utenza di cui si discute XXX è stata attivata il 18/01/2025 con offerta Start 5G Easy Pay e Più Sicuri Mobile CPE Mobile Wind - IMEI XXX - Terminale ZTE BLADE A75 5G RAM 4GB ROM 128GB. (circostanza non in contestazione). In data 16/04/2025 l'istante inoltra un reclamo tramite PEC con la quale lamentava di non ricevere notifiche OTP, richiedendo una verifica. Alla ricezione della segnalazione, l'ufficio preposto, pur non riscontrando di fatto anomalie, solo in ottica di favor utentis e senza assunzione di responsabilità per i fatti occorsi non dipendenti dalla scrivente, in quanto gli OTP non costituiscono un servizio di comunicazione elettronica fornito dall'operatore, bensì contenuti generati da soggetti terzi (istituti bancari, piattaforme digitali, servizi online), provava a mettersi in contatto con l'istante in diversi giorni ed orari, ma il Sig. XXX risultava irreperibile. Pertanto, stante l'irreperibilità del cliente, in data 08/05/2025 veniva inoltrata sia una mail, sia un SMS al XXX con il quale veniva richiesto all'istante di ricontattare il servizio clienti al fine di poter procedere alle verifiche del caso. In data 08/05/2025, l'istante contattava il servizio clienti, si procedeva alle ulteriori verifiche non riscontrando alcuna irregolarità di funzionamento, così come già risultava dalle preliminari verifiche effettuate. Si procedeva, pertanto, a chiudere la segnalazione in linea con il cliente. Veniva inviato il riscontro tramite mail al cliente a chiusura della segnalazione in data 11/06/2025 come di seguito riportato ed allegato in atti. La doglianza relativa alla "mancata ricezione di codici OTP" non può essere ricondotta a un disservizio dell'operatore, né può fondare alcun diritto all'indennizzo ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS in riferimento al malfunzionamento dei servizi accessori come richiesto dall'istante. In primo luogo, si evidenzia che gli OTP non costituiscono un servizio di comunicazione elettronica fornito dall'operatore, bensì contenuti generati da soggetti terzi (istituti bancari, piattaforme digitali, servizi online). L'operatore è responsabile esclusivamente della disponibilità della rete e della funzionalità del servizio SMS, non anche della generazione, dell'invio o della corretta configurazione dei sistemi di autenticazione delle terze parti. Pertanto, la mancata ricezione di OTP non integra automaticamente un disservizio dell'operatore, in assenza di evidenze tecniche che dimostrino un malfunzionamento della rete o del servizio SMS; infatti, l'onere della prova grava sull'istante, che deve fornire elementi circostanziati e riscontri oggettivi (log di invio, evidenze tecniche del fornitore del servizio OTP, ecc.); in mancanza di tali elementi, la richiesta è da considerarsi generica e infondata! Alla luce di tutto quanto esposto e precisato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, come appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e conclude per il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate,

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si precisa che parte istante al termine dell'udienza, dopo aver creato il verbale negativo, ha depositato eccezioni e difese che non possono in alcun modo essere considerate data la tardività del deposito. Nel merito si deduce che ogni giorno, milioni di persone si affidano alle one-time password (OTP) via SMS per accedere ai servizi, verificare le identità o autorizzare le transazioni. Gli OTP generati tramite hash e sono, generalmente inviati via SMS. La responsabilità per la mancata ricezione di un codice OTP (One Time Password) via SMS è solitamente divisa tra il provider di telefonia (operatore), il dispositivo utente o il servizio mittente (banca, PA, sito web). Non esiste un unico colpevole, poiché l'SMS attraversa diversi passaggi tecnici a seconda della causa. Provider di Telefonia (Operatore): È la causa più comune. Il gestore potrebbe bloccare i messaggi provenienti da numeri "short code" (numeri brevi usati per gli OTP) considerandoli spam. Anche la congestione della rete può ritardare o bloccare la consegna. Dispositivo/Impostazioni Utente: Il telefono potrebbe non avere campo, essere in modalità aereo, avere la memoria SMS piena, o bloccare attivamente i messaggi sconosciuti/spam. Servizio Mittente (Banca/

Sito): Il sistema che invia l'SMS potrebbe avere un malfunzionamento temporaneo o essere sovraccarico, impedendo l'invio del codice. Molte applicazioni o impostazioni predefinite del telefono possono attivare filtri antispam che bloccano automaticamente gli SMS provenienti da numeri sconosciuti o ritenuti sospetti. Questo potrebbe includere anche messaggi contenenti OTP. Se si è cambiato operatore telefonico di recente, è normale riscontrare disservizi nella ricezione degli SMS - a volte anche dopo 1 mese dal cambio - perché i gestori di telefonia devono aggiornare le tabelle di portabilità. Parte istante nel suo reclamo riferisce che al momento dell'attivazione del numero presso la rete Wind ha riscontrato l'impossibilità di ricevere OTP (One Time Password) e notifiche SMS. E' evidente che non può ritenersi unico responsabile l'operatore Wind dal momento che gli OTP non sono generati da Wind. È vero anche che parte istante ha ricevuto OTP dal momento che ha cambiato operatore. Considerato che la responsabilità della mancata ricezione degli OTP, nel caso in esame non è stata accertata a parte istante può essere riconosciuto un indennizzo parziale ai sensi dell'art. 6 comma 4 Allegato A alla delibera 34718/Cons, in ipotesi di malfunzionamento di servizi accessori. L'articolo 6 comma 4 richiama l'articolo 4 comma 3, che in tali ipotesi, trattandosi di un servizio gratuito, prevede un indennizzo di €1,00 per ogni giorno di ritardo. Nel caso in esame l'istante lamenta di non aver ricevuto OTP per un periodo dal 27.02.2025 al 05.09.2025 (190 giorni per €190,00). Sta di fatto che l'art.4 comma 3 prevede un indennizzo massimo di €100.Importo che viene riconosciuto a parte istante per il disservizio lamentato.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/12/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di €100,00 (cento,00) entro sessanta giorni, oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda, a mezzo bonifico sul seguente Iban: XXX, intestato all'istante.

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
Vincenza Vassallo