

DETERMINA Fascicolo n. GU14/831217/2026**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, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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

VISTA l'istanza della società XXX, del 15/04/2026 acquisita con protocollo n. 0141608 del 15/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante ha assunto che, dovendo realizzare una rete FWA presso la struttura ricettiva " XXX " XXX, in data 21/05/2025 sottoscriveva con la società Wind Tre S.p.A. (tramite agenzia partner) proposta contrattuale per il trasferimento di n. 3 utenze mobili da TIM a WIND3, il trasferimento della linea fissa voce/dati n. XXX e l'attivazione di un sistema FWA di backup. Mentre l'attivazione delle utenze mobili avveniva regolarmente, con riguardo alla linea fissa e al backup FWA si verificavano grave ritardo e disservizi tecnici con continui KO di intervento da parte dei tecnici incaricati dall'operatore. Soltanto a fine agosto 2025 veniva completata l'attivazione e risolta l'anomalia di funzionamento. L'istante riferisce altresì di aver inviato molteplici reclami via PEC (in data 09/06/2025, 19/06/2025, 29/06/2025, 11/07/2025, 14/08/2025, 24/08/2025 e 26/08/2025) a cui l'operatore ha risposto solo in data 03/09/2025. Su quanto assunto ha chiesto: Rimborso di tutti i costi addebitati relativi ai servizi attivati in ritardo; Indennizzo per la tardiva attivazione dei servizi; Indennizzo per i disagi subiti; Indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati; Quantificazione complessiva delle pretese economiche pari ad € 15.000,00. Inoltre la società XXX ha evidenziato come l'operatore abbia risolto le problematiche tecniche solo a seguito del coinvolgimento dell'Alta Direzione dell'azienda ed ha contestato il versamento autonomo dell'indennizzo di € 300,00 da parte di Wind Tre, avvenuto senza preventivo accordo a seguito del fallimento del tentativo di conciliazione (procedimento UG/820530/2026 chiuso con mancato accordo il 26/03/2026), ribadendo la fondatezza delle pretese azionate.

Posizione operatore: Wind Tre S.p.A. si è costituita nel procedimento eccependo preliminarmente l'inammissibilità della richiesta risarcitoria per i danni generici e i c.d. "disagi", trattandosi di materia sottratta alla competenza dell'Autorità ex art. 20, comma 4 e 5, della Delibera 203/18/CONS. Nel merito ha rappresentato

che: La proposta contrattuale è stata sottoscritta il 21/05/2025 per l'accesso FTTC VULA; In data 06/06/2025 la lavorazione veniva sospesa a causa di un disallineamento informativo relativo alla centrale di appartenenza (XXX anziché XXX), fatto esogeno non addebitabile a dolo/colpa esecutiva; Riformulata la richiesta su centrale corretta in data 07/07/2025, l'intervento si completava in data 11/08/2025 con l'attivazione dell'accesso e del backup FWA; A seguito di segnalazioni per disfunzioni tecniche ricevute il 14/08/2025 e 24/08/2025, le verifiche venivano chiuse con esito positivo in data 27/08/2025 e confermate dal cliente il 28/08/2025; Ha provveduto ad azzerare i costi del conto telefonico dall'11/08/2025 al 27/08/2025; Nelle more ha bonificato a favore dell'istante l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, chiedendo dichiararsi sul punto la cessata materia del contendere o l'improcedibilità. Conclude pertanto per il rigetto dell'avversa istanza.

Motivazione del provvedimento: l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ed è proponibile. In via preliminare, occorre vagliare l'eccezione formulata dall'operatore inerente alla richiesta di risarcimento del danno per "malcontenti, disservizi e problematiche subite e subende" quantificati dall'istante in € 15.000,00. L'eccezione è fondata e va accolta. Ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS (e confermato dalla Delibera n. 353/19/CONS), l'Organo giudicante del Corecom dispone in ordine ai rimborsi di somme non dovute ed agli indennizzi stabiliti dalle fonti regolamentari o contrattuali, restando espressamente "salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". La domanda risarcitoria per danni patrimoniali generici esula pertanto dalla competenza di questo Comitato e va dichiarata inammissibile. In merito alla richiesta di attivazione della linea fissa, propedeutica alla Number Portability della numerazione XXX, dall'esame della documentazione in atti trova applicazione la disciplina prevista dall'art. 8 della Carta dei Servizi e dall'art. 2 delle Condizioni Generali di Contratto di WINDTRE S.p.A. Come costantemente affermato dall'Autorità Comunicazioni, l'operatore dispone di un termine contrattuale di 90 giorni per procedere alle verifiche necessarie e completare l'attivazione del servizio. Qualora l'attivazione venga eseguita entro tale termine ovvero la richiesta risulti non realizzabile per comprovati motivi tecnici o amministrativi, il contratto si intende risolto di diritto o la proposta contrattuale non accettata, senza che possa configurarsi alcuna responsabilità dell'operatore per ritardata o omessa attivazione. Nel caso di specie, a fronte della proposta contrattuale sottoscritta in data 21 maggio 2025 e del completamento dell'attivazione dell'accesso VULA avvenuto in data 29 luglio 2025, il servizio risulta attivato nel rispetto delle tempistiche contrattualmente previste. Ne consegue il rigetto della domanda di indennizzo formulata dall'istante per la presunta ritardata attivazione della linea. Con riferimento, invece, al trasferimento della numerazione XXX mediante procedura di Number Portability, attesa l'attivazione dell'accesso avvenuta in data 29 luglio 2025, dalla documentazione versata in atti emerge un ritardo nel completamento della portabilità nella fase di migrazione tra gli operatori, protrattosi dal 1° al 4 agosto 2025, per complessivi quattro giorni lavorativi, in applicazione delle tempistiche previste dalla normativa di settore di cui alla Delibera AGCOM n. 35/10/CIR e ss.mm.ii e Delibera n. 103/21/CIR. Pertanto, ai sensi dell'art. 7, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, trattandosi di utenza affari, per ogni giorno di ritardo non imputabile all'utente è dovuto un indennizzo pari a euro 5,00, da computarsi in misura doppia. Ne consegue il riconoscimento, in favore della società XXX, della somma complessiva di euro 40,00, a titolo di indennizzo per il ritardo nel completamento della procedura di portabilità della numerazione. Relativamente al disservizio tecnico registrato sulla connettività voce/dati e sul sistema di Backup FWA (con particolare riferimento alle problematiche di configurazione della CPE ed all'interruzione del servizio occorsa dall'11 al 27 agosto 2025 presso la struttura ricettiva), l'operatore ha provato documentalmente di aver proceduto al completo storno e all'azzeramento di tutti i canoni e addebiti relativi al periodo di mancata/inadeguata erogazione del servizio di cui al conto telefonico n. XXX. Avendo l'operatore provveduto al ripristino della funzionalità dei servizi e all'azzeramento di ogni costo a carico dell'utente per il periodo di disservizio lamentato, la materia del contendere sul punto deve dichiararsi cessata, non sussistendo i presupposti per la liquidazione di ulteriori somme. Infine, con riguardo alle doglianze relative alla mancata o tardiva risposta alle diverse comunicazioni e reclami inoltrati dall'utente a mezzo PEC (compresi i solleciti inviati nel mese di agosto 2025 e le segnalazioni trasmesse tramite il partner commerciale), dall'esame degli atti si rileva che le plurime comunicazioni prodotte afferiscono sostanzialmente alla medesima problematica tecnica e gestionale. Trova pertanto applicazione il principio di assorbimento dei solleciti successivi — dettato dai costanti orientamenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla prassi decisionale dei Comitati Regionali per le Comunicazioni — in base al quale le comunicazioni reiterate relative al medesimo fatto generatore non costituiscono autonomi reclami e il ritardo deve essere valutato a

decorrere dalla prima segnalazione utile. Riscontrato che con la nota fornita in data 3 settembre 2025 l'operatore ha riscontrato le segnalazioni ricevute e preso atto dell'avvenuto riconoscimento/accredito in favore dell'istante della somma di euro 300,00 — importo corrispondente al limite massimo edittale indennizzabile di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS per la gestione dei reclami — ogni ulteriore pretesa economica a tale titolo deve ritenersi integralmente assorbita e soddisfatta, senza luogo a procedere per ulteriori liquidazioni.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/04/2026, è tenuta a corrispondere in favore di XXX, la somma di 40,00, a titolo di indennizzo per il ritardo nel completamento della procedura di portabilità della numerazione mediante Bonifico Bancario intestato all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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