

**DELIBERA N. 22/2026**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/799472/2025)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione dell'08/06/2026;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;



VISTA l'istanza di XXX del 19/12/2025 acquisita con protocollo n. 0328367 del 19/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari rif. amministrativo n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il contratto, perfezionato verbalmente tramite agente, prevedeva: – Attivazione di 5 SIM con 100 GB e minuti illimitati, al costo di 8,90 euro ciascuna oltre IVA, con condizioni garantite per tutta la durata del rapporto contrattuale; – Attivazione di linea fibra 200 Mb con traffico illimitato e chiamate illimitate verso numerazioni fisse e mobili nazionali, al costo di 24,90 euro mensili; – Fornitura inclusa di modem e installazione; – Consegna di due telefoni Samsung Galaxy A15, del valore di circa 200 euro ciascuno, a titolo completamente gratuito;

b) tali condizioni sono state confermate dall'agente anche via email il giorno successivo all'incontro, con il testo: “come da colloquio intercorso Vi inoltro la offerta firmata nella giornata di ieri 23/07/2024”;

c) successivamente sono stati recapitati i due dispositivi promessi in omaggio, ma è stata emessa la fattura n. XXX del 21 agosto 2024, indicata come non dovuta ma riportante addebiti contrattuali relativi ai telefoni. Poichè tali costi non erano dovuti, entrambi i dispositivi sono stati restituiti;

c) con riferimento alla fattura n. XX del 21 settembre 2024, per servizi voce relativi al periodo 31 luglio – 31 agosto 2024, l'istante segnala l'addebito di euro 301,47, a fronte di un corrispettivo pattuito pari a 60 euro mensili (8,90 euro oltre IVA per ciascuna delle cinque SIM);

d) considerata la rilevante difformità tra quanto richiesto e quanto concordato verbalmente e confermato via email, l'importo non è stato corrisposto;

d) in merito alla fattura n. XX del 21 novembre 2024, pari a euro 523,25, riconosce esclusivamente il costo relativo alle cinque SIM mobili, non accettando le ulteriori voci non previste dal contratto;

e) per la fattura n. XX del 21 gennaio 2025, di euro 84,65, relativa a due SIM, l'importo dovuto, secondo quanto concordato, sarebbe stato pari a 24 euro complessivi;

f) analoga contestazione vale per la fattura n. XX del 21 marzo 2025, di euro 70,71, per la quale l'importo atteso sarebbe stato il medesimo;

g) in relazione all'impianto fisso, il servizio non è stato mai attivato, poiché ciò avrebbe comportato la sostituzione dell'attuale impianto in fibra con una tecnologia precedente, condizione non accettabile né conforme agli accordi iniziali;

h) sin dalla ricezione della prima fattura contestata, si è provveduto ad effettuare ripetuti reclami tramite il servizio clienti 1928. In tutte le occasioni gli operatori hanno comunicato che la pratica sarebbe stata presa in carico dal reparto amministrativo, il



quale avrebbe provveduto a ricontattare l'istante per fornire aggiornamenti sull'esito delle verifiche. Nonostante tali rassicurazioni, nessun ricontatto è mai avvenuto e, a fronte delle contestazioni sollevate, sono state emesse esclusivamente tre note di credito di importo marginale, senza tuttavia procedere alla risoluzione complessiva delle anomalie fatturate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) chiusura di tutti i rapporti connessi al proprio codice cliente;
- II) storno di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- III) indennizzo per applicazioni contrattuali diverse da quelle pattuite per € 800,00;
- IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300,00.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica, non essendo indicate neppure le numerazioni oggetto della contestazione;
- 2) le doglianze relative alle SIM sono inammissibili, in quanto relativamente alle stesse risulta cessata la materia del contendere essendo state già emesse note di credito;
- 3) le richieste di indennizzo non possono essere accolte in quanto l'istante non ha formulato un reclamo al gestore entro i tre mesi stabiliti dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi (del. Agcom n. 347/18/CONS);
- 4) il 23.7.2024 veniva chiesta la migrazione in Wind delle SIM n. XXX, n. XX, n. XX e n. XX. La portabilità veniva regolarmente espletata in data 02/08/2024;
- 5) contestualmente, il medesimo contraente richiedeva l'attivazione delle 2 nuove SIM n. XX e n. XX, regolarmente espletata in data 31/07/2024;
- 6) veniva inoltre richiesto l'acquisto di 2 telefoni Samsung Galaxy A15 4G 128GB legati alle due predette SIM n. 3278389734, n. XX;
- 7) per le quattro SIM in portabilità, aderiva all'offerta commerciale Super Unlimited, al costo mensile di euro 15,99 per ciascuna SIM, e richiedeva l'attivazione dell'opzione accessoria Secure Web Mobile, il servizio che protegge dalle minacce online e blocca i siti dannosi, al costo aggiuntivo di euro 1,00 al mese per ciascuna SIM;
- 8) anche per la SIM n. 3928099470, l'istante aderiva all'offerta commerciale Super Unlimited, al costo mensile di euro 15,99, e all'opzione accessoria Secure Web Mobile al costo aggiuntivo di euro 1,00, mentre per la SIM n. XX aderiva all'offerta commerciale Super Smart 100 al costo mensile di euro 11,99. Il costo dell'opzione accessoria Secure Web Mobile era evidenziato in ognuna delle tre Proposte Tecnico Commerciali;
- 9) in data 13/09/2024 le SIM n. XXX, n. XX e n. XX cessavano sui sistemi di Wind Tre in seguito alla portabilità verso altro OLO richiesta dall'istante; in data 18/09/2024 la SIM n. 3278389734 cessava sui sistemi di Wind Tre in seguito alla portabilità verso altro OLO richiesta dall'istante;



10) dietro segnalazione, Wind Tre effettuava le dovute verifiche dalle quali emergeva che gli sconti applicati sia sulle SIM attivate con piano tariffario Super Unlimited che sulla SIM attivata con piano tariffario Super Smart 100 non venivano correttamente fatturati; ha proceduto quindi al ricalcolo di quanto maggiormente addebitato sulla fattura n. 2024F001371540 per le SIM n. XXX, n. XXX, n. XX e n. XX, dalla data di attivazione sino alla data di cessazione delle stesse, e per le SIM n. XX e n. XX, dalla data di attivazione sino alla data di risoluzione dell'anomalia rispetto alle tariffe indicate nella proposta contrattuale. Pertanto, emetteva la Nota di Credito n. 532400033405 di euro 18,59 + IVA, a compensazione dell'insoluto in essere. A completamento della gestione amministrativa già avviata, tra gennaio e febbraio 2025, Wind Tre emetteva le due ulteriori Note di Credito n. 532500000768, di euro 14,40 + IVA, e n. 532500005276, di euro 6,67 + IVA, e le poneva sempre a compensazione dell'insoluto in essere;

11) circa l'addebito delle rate dei telefoni e la contestazione della fattura n. 7449434953, si evidenzia che questa è un mero documento riepilogativo del valore dei telefoni, consegnato in occasione del primo ordine di attivazione, peraltro privo di validità ai fini fiscali, pertanto non doveva essere saldata; circa le rate dei telefoni, fatturati per un problema di sistema, in data 29/01/2026 Wind Tre predisponendo un accredito di euro 58,56 sulle fatture di successiva emissione, relativo alle rate restanti dei due telefoni, e predisponendo l'emissione di Note di Credito per l'importo di euro 156,16, relativo alle rate dei telefoni già fatturate: avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta;

12) il 21/11/2024, in seguito alla cessazione delle SIM n. XXX, n. XX, n. XX e n. XX, Wind Tre emetteva la fattura n. 2024F001716772 comprensiva del contributo di attivazione per ciascuna SIM cessata prima della scadenza contrattuale dei 24 mesi, in applicazione a quanto stabilito dalla Delibera 487/18/CONS e comprensiva degli abbonamenti sottoscritti per le due SIM n. XX e n. XX, ancora attive sui sistemi di Wind. Tali contributi vengono addebitati unicamente in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi (termine della durata contrattuale) come quota parte del valore di 80,00€, proporzionalmente al tempo rimanente alla scadenza del vincolo di 24 mesi;

13) la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi per la mancata risposta al reclamo per comportamento "concludente" del Gestore;

14) mai alcun reclamo tramite contatto al servizio clienti, PEC, raccomandata, diretti a contestare tali addebiti risulta pervenuto dall'istante al gestore: solo in data 23/05/2025, ben otto mesi dopo la cessazione delle SIM n. n. XX, n. XX, n. XX e n. XX, la società istante inviava un reclamo, contestando i maggiori importi addebitati da Wind Tre rispetto ad una proposta commerciale, non firmata, non timbrata, non riconducibile al dealer di Wind Tre che aveva contrattualizzato il cliente e comunque con data successiva alla proposta di contratto sottoscritta. In data 29/09/2025, in risposta alla precedente doglianza, si inviava una PEC di mancato accoglimento del reclamo;

15) con riguardo, infine, alla mancata attivazione del servizio sull'utenza fissa n. 0753746259 e su una nuova utenza telefonica, si evidenzia che lo stesso Cliente con PEC del 22/08/2024, indicava di voler sospendere l'attivazione: "[...] A questo punto si

è convenuto di sospendere l'installazione [...]”: preso atto della volontà dell’istante, Wind Tre non avviava l’ordine di attivazione e non addebitava mai alcunchè.  
In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In data 11 maggio 2026 il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, chiedeva all’operatore di depositare evidenza delle note di credito riferite ai costi dei due cellulari Samsung dedotti in contratto. La richiesta veniva riscontrata nei termini assegnati.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di chiusura del rapporto contrattuale atteso che il gestore, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che il contratto, per le linee in contestazione, è stato cessato (le utenze mobili nelle date del 13.9.2024 e del 18.9.2024; l’utenza fissa non è mai stata attivata).

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Dalla documentazione depositata in atti risulta che, effettivamente, in ordine alla fatturazione del traffico sulle linee mobili, il gestore non ha applicato con esattezza la promozione sottoscritta. A questo proposito, infatti, si evidenzia che la PDA del 23.7.2024 prevedeva:

- per l’offerta SUPERUNLIMITED, riguardante sia le 4 sim migrate in Wind, sia una delle due sim di nuova attivazione, il canone di 15,99 euro mensili;
- per l’offerta SUPERSMART 100, relativa alla seconda sim di nuova attivazione, il canone di 11,99 euro mensili.

Tali importi non sono stati fatturati da subito con esattezza dal gestore, come risulta, ad esempio, dalla fattura n. 2024F001371540 del 21/09/2024, ove gli addebiti ammontano rispettivamente a 18,99 euro mensili per l’offerta SUPERUNLIMITED ed a 14,99 euro mensili per l’offerta SUPERSMART 100.

In ordine a tali disallineamenti, il gestore ha emesso le note di credito, in atti, a compensazione degli addebiti contenuti nelle fatture contestate. In particolare:

- ndc n. 532400033405 del 30.9.2024, relativa alla fattura n. 2024F001371540;
- ndc n. 532500000768 del 9.1.2025, relativa alla fattura n. 2024F001716772;
- ndc n. 532500005276 del 14.2.2025, relativa alla fattura n. 2024F00176772.

Le fatture n. 2025F000098378 e n. 2025F000440676 contengono addebiti allineati alle previsioni contrattuali.

Le note di credito depositate, incontestate, danno atto dell’avvenuta gestione da parte di WindTre della problematica che deve qualificarsi come errata fatturazione, pertanto null’altro potrà essere riconosciuto a tale titolo.

Per quanto poi concerne gli addebiti relativi ai due dispositivi Samsung, il gestore, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria dell’11 maggio 2026, ha depositato le ndc. nn. 532600002976, 532600002980, 532600002979, 532600002978, 532600002977. Considerato che, come si vince dalla documentazione depositata, nelle

fatture n. 2024F001371540, n. 2024F001716772, n. 2025F000098378, n. 2025F000440676, non vi sono addebiti relativi ai dispositivi, emerge che tutti i costi relativi ai dispositivi sono stati stornati / rimborsati.

Nelle fatture depositate non risulta, infine, alcun addebito in ordine alla linea fissa.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23.5.2025 merita invece di essere accolta. A questo proposito, si evidenzia che il riscontro fornito in data 29.5.2025 non è aderente alle previsioni di cui alla del. Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui il rigetto del reclamo deve essere comunicato per iscritto, deve essere adeguatamente motivato ed indicare gli accertamenti compiuti (art. 8, comma 4).

Per questi motivi, tenuto conto dei termini di riscontro al reclamo come definiti dall'articolo 7 della del. Agcom n. 255/24/CONS, considerato inoltre che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione utile di confronto fra le parti, si è tenuta il 19.12.2025, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XX di X X, via X X - X - Gubbio (Perugia), l'operatore WindTe Spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali, calcolati dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo.  
Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Perugia, 08/06/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

*Il Dirigente*

Juri Rosi

*Il Responsabile del procedimento*

Beatrice Cairoli