

**DELIBERA N. 38**

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/797762/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del 11/06/2026;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/12/2025 acquisita con protocollo n. 0320618 del 12/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Il sig. [REDACTED] premettendo di essere titolare di un contratto Wind Tre, con tecnologia FWA, relativo all’utenza n. [REDACTED], stipulato a luglio 2024, per i servizi voce e dati. Fin dall’attivazione, la linea è stata costantemente discontinua. Il disservizio non è mai stato risolto nonostante le tempestive segnalazioni, il cambio dell’antenna e i reclami scritti, rimasti inevasi. Il 15.10.2025 l’operatore dichiarava

l'inesercibilità della linea. La prima segnalazione, come da corposo elenco segnalazioni, risale al 17.7.2024. Riguardo al reclamo relativo alla restituzione delle fatture pagate e non dovute, sino alla data della presentazione della procedura del tentativo di conciliazione, non riceveva alcuna risposta da parte del gestore Wind Tre. Per tali anomalie richiedeva disdetta del contratto per giusta causa a mezzo PEC, specificando le motivazioni e richiedendo il rimborso integrale degli importi già corrisposti e non dovuti, per le cause sopra descritte, senza ricevere alcuna risposta da parte del gestore. Richiedeva pertanto, l'uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; 2) Indennizzo per il malfunzionamento (discontinuità e lentezza) dei servizi voce e dati, dal 17.7.2024 al 15.10.2025, 486 giorni, € 2916; 3) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; 4) Storno e rimborso del 50% dei canoni addebitati 5) Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019

## 2. La posizione dell'operatore

Wind Tre afferma che: [REDACTED] in data 22/07/2024 sottoscriveva il contratto n° [REDACTED] per la LNA [REDACTED] (i04067672). Lo stesso veniva attivato con accesso FWA in data 26/07/2024 con le condizioni tariffarie Super Internet Casa FWA 5G mese con modem e antenna inclusi, in vendita abbinata. In fase di sottoscrizione del contratto, l'istante sceglieva, in caso di recesso anticipato, di mantenere la rateizzazione delle rate residue degli apparati. In data 11/08/2024 perveniva contatto al servizio clienti finalizzato a ricevere assistenza per la linea [REDACTED]; in data 15/08/2024 il WTT IA1511662 veniva risolto. In data 11/12/2024, perveniva contatto al servizio clienti finalizzato a ricevere assistenza per la linea [REDACTED] (i04067672). Il cliente lamentava lentezza di navigazione Nessuna ulteriore segnalazione si riceveva, sintomo di un rientro della problematica su lamentata, fino alla data del 28/12/2024. Infatti, in quella data veniva aperta segnalazione tecnica n° ID RATT 1-645203737143 per NO BROWSING/NO ROUTING che verrà chiusa come risolta in data 04/01/2025. In data 15/01/2025, l'istante contattava il servizio clienti. Nel corso del contatto, non veniva riscontrato alcun malfunzionamento ma si procedeva al reset del modem e cambio canale. In data 21/03/2025, l'istante contattava il servizio clienti lamentando lentezza di navigazione, si provvedeva a resettare il modem e l'antenna. La problematica si risolveva on-line con conferma da parte dell'istante. In data 27/03/2025, perveniva nuova segnalazione; in fase di gestione della richiesta, la cliente veniva contattata e si provvedeva all'apertura della di una segnalazione per lentezza di navigazione identificata con ID RATT 1-653133486813 per NO BROWSING/NO ROUTING dal 31/03/2025 al 04/04/2025 con SOSTITUZIONE APPARATO GUASTO. In data 21/06/2025, veniva aperta segnalazione per lentezza di navigazione ID RATT 1- 659907305975 per NO BROWSING/NO ROUTING che verrà chiuso in data 28/06/2025 come risolto. In data 02/09/2025 perveniva una nuova segnalazione per lentezza di navigazione ID RATT 1-666475990707 per NO BROWSING/NO ROUTING che verrà chiusa in data 05/09/2025 con la motivazione "cliente non reperibile". In data 16/09/2025 veniva aperta una nuova segnalazione per lentezza di navigazione ID RATT 1-667587626296 per NO

BROWSING/NO ROUTING che verrà chiusa in data 19/09/2025 con note “CE142 copertura IN CAR, impossibile agganciare CE156, trattasi di linea non migliorabile PIN 7672/Linea non migliorabile”. Ulteriormente deduce che la linea era “non migliorabile” e non “non inesercibile”. Concludeva rappresentando che, in ottica conciliativa, si stava procedendo all’annullamento delle rate a scadere degli apparati, sebbene dovute ed essendo quest’ultimi tutt’ora nella disponibilità dell’istante. Inoltre, relativamente alla richiesta di mancato riscontro ai reclami, sebbene siano stati evasi puntualmente, sempre in ottica di caring, è in fase di riconoscimento un importo pari ad € 100,00 come massimale previsto dalla carta dei servizi (Allegato 15 - carta dei servizi) e un ulteriore importo pari a € 90,00 per i lamentati rallentamenti nella fruizione del servizio anche se dal traffico allegato si evidenzia un regolare utilizzo dello stesso e, pertanto affinché in rito venisse dichiarata inammissibile l’istanza; nel merito, rigettate 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

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

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l’intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell’istante, a quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si può dedurre che: 1) in merito alla prima doglianza espressa dall’istante, occorre preliminarmente evidenziare che, l’operatore con memorie del 19/02/26 ed antecedenti alla celebrazione dell’udienza, dichiarava e documentava l’avvenuto annullamento della fattura n° F2 [REDACTED] 20 di € 415.56, nelle more emessa, relativa alle rate a scadere degli apparati. (Allegato 16 - F2 [REDACTED] 20) Documentava altresì lo storno delle fatture insolute n° F2 [REDACTED] 59; F2 [REDACTED] 77 e F2 [REDACTED] 33. Difatti, il saldo contabile del cliente per i CDF P1138802231 risultava pari a zero. Pertanto, in merito a tale doglianza, deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere; 2) in ordine alla contestazione della non funzionalità del servizio (voce-internet) appare fondata la richiesta dell’istante nei termini che seguono. A tal proposito, risulta comunicato da Wind Tre (15/10/25) la “non migliorabilità del servizio” e non la totale assenza del medesimo. Con tale comunicazione l’operatore, sostanzialmente non nega ed anzi riconosce la problematica addotta dall’istante anche se in termini differenti da quelli descritti dallo stesso. A tal proposito, appare condivisibile quanto sostenuto dall’operatore sulla funzionalità del servizio voce, risultando nel report una sola segnalazione risolta nei termini previsti da contratto. Ed a ben vedere, tanto, risulta anche dalle segnalazioni avanzate dall’istante che sono concentrate sull’utilizzo della linea internet. Configuratasi dunque la fattispecie di parziale funzionalità della linea come previsto ex art. 6.2 Delibera

AGCOM 347/18/CONS “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”. Tenuto conto del cospicuo numero di segnalazioni che, nel caso che ci occupa, a decorrere dal 11/12/24 diventa costante, manifestando un continuum della problematica e non casi sporadici di malfunzionamento, deve essere considerato l’intero periodo con decorrenza da tale data. Va pertanto riconosciuto all’istante un indennizzo pari ad Euro 3,00 per ciascun giorno di disservizio limitatamente alla sola connessione ad internet e quindi la complessiva somma di Euro 924,00 derivata dal calcolo per il periodo compreso tra il 11/12/24 ed il 15/10/25 3) quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta infondata. A tal proposito, è opportuno specificare che l’istante, depositava comunicazioni pec del 28/12/24 e del 25/03/25. Come detto, la stessa eccezione risulta infondata atteso che, come dedotto e documentato da Wind Tre, le comunicazioni sono state riscontrate nei termini previsti 4) quanto alla contestazione dell’istante in ordine all’applicazione della penale prevista dall’art. 1 comma 292 della l. 160/19, non si ravvedono estremi per la applicazione, tenuto conto che la penale riguarda fattispecie in cui venga contestata l’emissione di fatture per accertati errori nella contabilizzazione dei consumi, dei conguagli ovvero ipotesi in cui vengano addebitate spese non giustificate. Tale penale viene riconosciuta, quindi, in ipotesi di erronea fatturazione e comunque laddove risulti un accertamento da parte dell’autorità, ovvero laddove l’illegittimità della condotta dell’operatore risulti documentata con apposita dichiarazione da parte del richiedente. Elementi non riscontrati nel caso a quo. Infine, si rappresenta che le ulteriori somme, se riconosciute dal gestore WindTre (E. 190,00), restano nella disponibilità dell’istante, tenuto conto che non sono state imputate alla risoluzione delle doglianze ma, sono state attribuite in ottica di fidelizzazione (rectius caring) del cliente. Inoltre, le medesime sono state poste nella disponibilità dell’istante soltanto in fase avanzata del presente procedimento e comunque non risultano documentate. Pertanto, si accoglie parzialmente la richiesta dell’istante, al quale, considerando l’articolo 6.2 della delibera Agcom n.347/18/CONS. Allegato A, spetta pertanto un indennizzo di euro 924,00 (novecentoventiquattro/00 €) oltre agli interessi legali.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** - Wind Tre SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 18/04/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo totale di euro 924,00 (novecentoventiquattro/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, 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.

2. 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.

3. 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.  
Napoli, li 11/06/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo