AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 86/2026

[redacted] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/876149/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 31/08/2026 acquisita con protocollo n. 0319063 del 31/08/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Posizione istante: stipulato un contratto con Wind Tre in data 14/06/2026 ma il servizio internet non è mai stato attivato. Nonostante i solleciti e la mancata erogazione del servizio, l'operatore ha continuato a emettere fatture per i canoni mensili e per le rate del modem, rifiutando di chiudere il contratto senza penali in sede di conciliazione. Chiede: 1.Storno totale di tutte le fatture emesse fino ad oggi, in quanto relative a un

servizio mai erogato. 2. Recesso immediato dal contratto per Internet 200 per inadempienza Windtre senza costi aggiuntivi e penali di disdetta. 3. Annullamento delle rate residue del modem e indicazione delle modalità per la restituzione dell'apparato a spese dell'operatore. Quantifica il tutto in 80.87 €.

2. La posizione dell'operatore

Posizione operatore: in data 18/06/2026 a fronte della sottoscrizione del contratto [redacted] si completava l'attivazione della linea nuova linea LNA [redacted] in accesso Fibra Vula con offerta Internet 200, contributo di attivazione da 1,99 per 24 mesi e modem in vendita abbinata. In seguito all'attivazione si riscontrava corretto funzionamento del servizio. L'operatore precisa altresì che, come riportato nella Sintesi contrattuale, in caso risoluzione anticipata del contratto "saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente […]". In data 20, 23 e 27 giugno 2026 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando saltuari malfunzionamenti per la sola componente ADSL. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta evidenziavano log stabili, presenza di traffico dati, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. In data 01/07/2026 l'istante inoltrava comunicazione di disdetta allegata in atti. In data 12/07/2026 veniva emesso il conto telefonico F2 [redacted] 22 (periodo di riferimento 17/06/2026 - 30/06/2026) che non veniva onorato. In merito al disservizio lamentato nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Alcun disservizio veniva rilevato per il contratto inerente all'utenza [redacted] Ad ogni modo si evidenzia anche che la parte istante non ha mai presentato un procedimento d'urgenza GU5, né ha mai inviato alla scrivente il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCom gratuitamente e avente valore probatorio, denotando, con questo comportamento, un disinteresse nei confronti del servizio erogato. L'Autorità ha istituito il progetto "Misura Internet", che prevede l'utilizzo del software certificato Ne.Me.Sys., al fine di consentire all'utente una misurazione attendibile della qualità della connessione fissa. Al termine delle misurazioni, l'utente può scaricare dalla propria area riservata un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. Tali risultanze sono confrontabili con i valori indicati dall'operatore nell'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. Rimanda, infine, con riguardo alla richiesta di storno della fatturazione, all'art. 15 c.2 Durata – Proroga Tacita – Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto che evidenzia che il Cliente può recedere dal Contratto con un preavviso di 30 giorni secondo le modalità dell'art. 15.4 e, in caso di rateizzazioni su prodotti o servizi collegati, Wind Tre addebiterà in un'unica soluzione tutte le rate residue, salvo diversa indicazione

fornita dal Cliente alla sottoscrizione, durante il rapporto o nella comunicazione di recesso valida anche in caso di passaggio ad altro operatore. Il contratto accettato dall'istante prevedeva, infatti, l'acquisto tramite vendita rateizzata degli apparati, e, pertanto, la restituzione degli stessi non è prevista contrattualmente.

3. Motivazione della decisione

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 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 non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da elementi a sostegno, validi a riconoscere le richieste di parte istante. L'oggetto principale della domanda prevede la mancata attivazione del servizio dati, con conseguente recesso dell'utente per inadempimento del gestore. Ai fini dell'istruttoria del procedimento va evidenziata la mancata comparizione dell'istante all'udienza di conciliazione del 15/10/2026, difatti ai sensi dell'art.20 c.6 del Regolamento di cui all'Allegato B della Delibera Agcom n. 194/23/CONS, "l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti", la partecipazione all'udienza avrebbe dato la possibilità alle parti di chiarirsi, dare ulteriori elementi di valutazione o risolvere la questione tra le parti in via conciliativa. Nel merito bisogna tuttavia considerare che il contratto sottoscritto tra la sig.ra [redacted] e Wind Tre prevede sia telefonia che internet, nel formulario la parte inerente il servizio voce non viene contestata dall'istante, di fatto, quindi, il servizio contrattualizzato è stato regolarmente attivato, trattandosi di tecnologia che prevede l'uso simultaneo di telefonia e dati. La domanda principale è, pertanto, errata, visto che l'attivazione del servizio è stata effettuata nei tempi previsti dalle clausole contrattuali, come indicato dal gestore. In realtà, dall'analisi delle memorie presentate dalle parti, la causa petendi avrebbe dovuto essere identificata in un malfunzionamento sulla rete dati che avrebbe interessato l'utenza dell'istante a far data dal 20 giugno 2026, quindi due giorni dopo l'attivazione di servizi indicati da Wind Tre e probabilmente fino alla cessazione unilaterale del contratto da parte dell'utente circa dieci giorni dopo. L'istante avrebbe potuto richiedere un indennizzo per tale disservizio, viceversa richiede lo storno per servizio mai erogato, il recesso senza costi e l'annullamento delle rate del modem. Sul presunto disservizio in ogni caso, va evidenziato come l'operatore abbia chiuso le segnalazioni dell'istante in tempi rapidi, nel fascicolo del presente procedimento ha altresì ha prodotto log di utilizzo dati sull'utenza in oggetto. Seppur sembra esserci stato un disservizio sulla rete internet, date le continue segnalazioni in pochi giorni, l'utente avrebbe potuto e dovuto effettuare, visti i collegamenti web provati dall'operatore con i retrocartellini presentati in fascicolo, la misurazione Ne.Me.Sys o l'apertura di procedimento d'urgenza GU5 per ottenere il ripristino del servizio dati, o, infine avrebbe potuto insistere con reclami perché l'operatore intervenisse definitivamente nella risoluzione del problema. La normativa Agcom prevede la possibilità di recesso unicamente con riferimento alla velocità minima

di navigazione non raggiunta a seguito di certificazione della velocità della propria linea fissa mediante il software Ne.Me.Sys, sulla base di due misurazioni a distanza di almeno 30 giorni l'una dall'altra. Tale onere, che incombe sull'utente, non è stato portato a termine. La richiesta di cessazione anticipata da parte dell'utente risulta pertanto essere un atto legittimo per migliorare la propria possibilità di connessione al web ma non vi è traccia dell'inadempimento contrattuale segnalato, visto che, tra l'altro, la linea voce non è oggetto di contestazione; quindi, ne consegue che l'utente ne abbia beneficiato. Inoltre il gestore ha dimostrato, perlomeno, la possibilità di effettuare dei collegamenti sulla rete internet, al di là di malfunzionamenti, che possano aver influito sulla stabilità della connessione o sulla lentezza di navigazione che comunque non sono oggetto dell'istanza e dunque non provati. Per i motivi sopra esposti la richiesta di cui al punto 1 non può essere accolta in quanto il servizio è stato regolarmente attivato; le richieste di cui ai punti 2 e 3 ugualmente devono essere rigettate in quanto l'operatore ha diritto ad ottenere i costi di chiusura anticipata del contratto nonché l'importo delle rate dei prodotti acquistati, visto che la cessazione unilaterale della linea è stata determinata dalla libera scelta dell'utente, come tra l'altro previsto dalle Condizioni generali del contratto sottoscritto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 31/08/2026, 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, lì 12/11/2026

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