



DELIBERA N. 14 / 2026

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Wind Tre XXX- (GU14/821539/2026).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 31 luglio 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza protocollo numero 7035852 del 13 marzo 2026 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Wind Tre XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota protocollo numero 7131377 del 16 aprile 2026, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 27 maggio 2026 rinviata al 3 giugno 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 3 giugno 2026;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un disservizio alla linea fissa 0733 – 347XXXX chiedendo l'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, lo storno dei canoni addebitati durante l'interruzione, l'uscita dal contratto in esenzione costi e la penale prevista dall'articolo 1, comma 292, della legge 160 del 2019..

In particolare nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) il 17 ottobre 2025 attivava sui sistemi Wind la numerazione 073 – 347XXXX in accesso FWA in abbinamento all'acquisto rateizzato del modem e dell'antenna FWA;
- b) tuttavia sin dal primo giorno di attivazione riscontrava l'impossibilità di utilizzare la connessione in modo stabile e funzionale con linea lenta ed intermittente con collegamenti ad internet pressoché assenti presenti solo per qualche minuto;
- c) a fronte del suddetto disservizio si provvedeva a segnalare ripetutamente i guasti all'operatore, come documentato dalle numerose chiamate all'assistenza tecnica;
- d) nonostante i continui reclami, l'operatore si dimostrava incapace di ripristinare la corretta funzionalità del servizio, limitandosi a generiche rassicurazioni o, peggio, a negare l'esistenza di anomalie tecniche, come risulta dalla cronologia del procedimento GU5 attivato in data 27 novembre 2025;
- e) l'inefficacia degli interventi tecnici culminava l'11 dicembre 2025, quando, a seguito dell'ennesimo tentativo di riparazione fallito si comunicava la rinuncia alla riattivazione, manifestando la volontà di risolvere il rapporto contrattuale per inadempimento della controparte;
- f) la risoluzione contrattuale del rapporto avveniva con successiva pec del 12 dicembre 2025 e giustifica il recesso senza penali cioè senza addebito di costi di disattivazione e senza addebiti per rate residue di modem e antenna che l'istante ha comunicato di voler restituire;
- g) nonostante quando suddetto l'operatore emetteva fattura n. F253275XXXX del 12 novembre 2025, addebitando costi per il periodo dal 16 ottobre 2025 al 30 novembre 2025, ovvero, costi per un periodo coperto da disservizio totale equivalente ad interruzione di servizio;
- h) il disservizio patito ininterrottamente dal 17 ottobre 2025 (data di attivazione) all'11 dicembre 2025 (data di rinuncia all'attivazione), per un totale di 56 giorni, deve qualificarsi come completa interruzione del servizio o mancata attivazione dello stesso con conseguente riconoscimento di un indennizzo,

- i) la fatturazione dei canoni per un servizio mai reso costituisce condotta illegittima che giustifica anche la richiesta di una penale ex art.1, comma 292, legge 160/2019.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) l'indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati dal 17 ottobre 2025 all'11 dicembre 2025 pari ad euro 672,00 (seicentoseventadue/00);
- 2) la risoluzione del rapporto contrattuale in esenzione costi;
- 3) lo storno e/o il rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione;
- 4) la penale di cui all'articolo 1, comma 292, della legge 160 del 2019.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- a) eccepisce, innanzi tutto, l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza, con riferimento alle richieste: "*Uscita dal contratto in esenzione costi*" in quanto tale domanda non può essere inoltrata al Corecom adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre ad un *facere* che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento di procedura;
- b) nel merito, invece, chiede il rigetto delle richieste di parte ricorrente in quanto infondate e non ricollegabili ad alcun inadempimento del gestore;
- c) innanzi tutto precisa la regolare e corretta attivazione della nuova numerazione 0733 – 347XXXX richiesta da parte istante con l'allegato print-screen di CRM di Win Tre e con l'allegata sintesi contrattuale;
- d) conferma le richieste da parte dell'istante dell'assistenza tecnica tra il 24 ottobre 2025 ed il 28 novembre 2025 per segnalare l'instabilità della connessione dell'utenza fissa oggetto del procedimento affermando, però, afferma che il servizio veniva sempre verificato e ripristinato con il solo riavvio del modem e dell'antenna e con il ricontatto del cliente;
- e) evidenzia che il procedimento d'urgenza (GU5/794221/2025), avviato dall'istante il 27 novembre 2025, si è concluso per rinuncia dell'istante medesimo;
- f) nelle more del suddetto procedimento d'urgenza Wind Tre ha rappresentato in più occasioni il regolare funzionamento dell'utenza;
- g) a dimostrazione della regolare funzionalità dell'utenza allega alla memoria difensiva il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla normativa di tutela della privacy, che prova che il servizio è sempre stato funzionante per l'arco temporale oggetto di contestazione;
- h) evidenzia che ai sensi dell'articolo 15, comma 2 e 3, delle Condizioni Generali di contratto il cliente può recedere in ogni momento dal contratto dando preavviso almeno 30 giorni prima in una delle modalità indicate dal contratto stesso. In caso di rateizzazione di prodotti e servizi Wind addebiterà in una unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, salvo diversa ed esplicita indicazione del Cliente;
- i) rileva, inoltre, che l'istante non si è premurata di presentare certificato Ne.Me.Sys., unico certificato che misura la connessione internet messo a disposizione dall'Agcom e avente valore probatorio;

- j) specifica che la richiesta di applicare la penale ex art. 1, comma 292, della legge 160 del 2019, non può trovare accoglimento perché non è ravvisabile nel caso in esame alcuna illegittima condotta dell'operatore in materia di rilevazione dei consumi, esecuzione dei conguagli, addebiti di spese non giustificate o costi relativi a consumi, servizi o beni non dovuti,
- k) l'istante presenta una posizione debitoria aperta di euro 91,14 imputabili a canoni sottoscritti e, quindi, dovuti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'eccezione preliminare di l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza sollevata dall'operatore, con riferimento alle richieste: "*Uscita dal contratto in esenzione costi*", non viene accolta in quanto la domanda avanzata dal ricorrente attiene solo allo storno dei costi di cessazione del contratto e non ad una richiesta di *facere* nei confronti dell'operatore. Sebbene l'operatore abbia dichiarato che l'utenza oggetto di doglianza risulta ancora attiva e funzionante sui sistemi Wind Tre dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante abbia comunicato il recesso dal contratto, stipulato con Wind Tre il 17 ottobre 2025, mediante pec del 12 dicembre 2025, alle ore 11,31 e che la stessa pec è stata ricevuta dall'operatore (si veda ricevuta di avvenuta consegna depositata all'udienza di discussione). Ne consegue che il contratto doveva essere disattivato nei successivi 30 giorni e che tutte le eventuali fatture emesse successivamente alla data 12 gennaio 2026 contenenti addebiti per canoni correlati all'offerta sottoscritta devono ritenersi illegittimi perché non dovuti. Ne consegue, altresì, che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di procedura ed è pertanto proponibile.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile ad un disservizio relativo alla linea fissa 0733 – 347XXXX su tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*, o accesso wireless fisso) che consiste in una connessione a internet ibrida che unisce la velocità della fibra ottica alla trasmissione tramite onde radio mediante antenna e modem.

Nello specifico l'istante sostiene che il servizio non ha mai funzionato fin dal momento della sua attivazione e che lo stesso riscontrava una connessione internet lenta, intermittente e quasi mai funzionante. Che tale disservizio è stato prontamente e ripetutamente segnalato all'operatore come documentato dalle chiamate per l'assistenza tecnica effettuate dal 24 ottobre 2025 al 25 novembre 2025 e che a seguito dell'impossibilità di corretto ripristino di funzionalità comunicava rinuncia alla riattivazione della linea e manifestava la volontà di recedere dal contratto per grave inadempimento di controparte.

Wind Tre sostiene, diversamente, che l'assistenza tecnica ha sempre ripristinato la connessione del servizio in linea con le richieste dell'utente mediante riavvio del modem e dell'antenna e che pertanto il servizio ha regolarmente funzionato.

In merito la normativa di settore e la consolidata giurisprudenza Agcom evidenziano che l'operatore ha l'obbligo, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 c.c., di fornire i servizi richiesti in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Le reiterate segnalazioni dell'utente, documentate in atti dall'elenco rilasciato dall'operatore Wind ai sensi dell'art. 15 del Regolamento UE 2016/679, provano il disagio patito dall'utente. Risultano infatti, dal 24 ottobre 2025 al 28 novembre 2025, cioè in un arco temporale ristretto, 11 (undici) chiamate effettuate dall'istante per richiedere l'assistenza tecnica di Wind. Inoltre, dal traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato dal 16 ottobre 2025 all'11 dicembre 2025 e prodotto in atti dall'operatore risultano diversi collegamenti internet presenti per qualche minuto a dimostrazione del fatto che la linea internet è stata scadente e a volte poco funzionante.

A fronte di tali provate contestazione Wind ha solo affermato che le interruzioni sono state prontamente risolte nei termini contrattuali e che dalle risultanze dei propri sistemi interni non risultano presenti altre anomalie. L'operatore però non ha fornito alcuna altra evidenza oggettiva e terza (es. report di intervento tecnico, tabulati di traffico con una fruizione qualitativamente adeguata ecc.) atta a smentire le doglianze dell'istante, né ha mai comunicato le motivazioni di questa interruzione. Al contrario, l'apertura continuativa nel tempo di ticket di assistenza a seguito delle segnalazioni dell'istante è una tacita ammissione della persistenza del problema in un arco temporale breve. A fronte dei disservizi manifestatasi è onere dell'operatore dimostrare la corretta e integrale esecuzione della propria prestazione cioè è onere dell'operatore dare la prova circa il corretto adempimento e circa la corretta risoluzione. A nulla rileva la circostanza che l'instabilità della connessione non sia stata provata dall'utente mediante il software Ne.Me.Sys. attraverso due misurazioni a distanza di almeno 30 giorni l'una dall'altra perché tale sistema ha solo il compito di accertare la mancata corrispondenza dell'erogazione del servizio agli standard qualitativi convenuti nel contratto. Nel caso in esame è lo stesso operatore ad ammettere che dopo le segnalazioni dell'utente il servizio veniva regolarmente ripristinato riavviando il modem e l'antenna a dimostrazione del fatto che il servizio si è interrotto in più occasioni. A nulla rileva anche l'affermazione che il procedimento d'urgenza aperto dall'istante il 27 novembre 2025 si è chiuso l'11 dicembre 2025 con rinuncia della parte istante poiché è lo stesso utente a dichiarare, in conciliazione e in definizione, che a causa del ripresentarsi dell'interruzione e dell'inefficacia degli interventi tecnici cumulativamente effettuati, di non voler riattivare il servizio e di interrompere il rapporto contrattuale.

Dalla ricostruzione sopra effettuata appare altrettanto evidente, però, che sia impossibile qualificare il disservizio patito dall'utente come un disservizio ininterrotto, come una mancata attivazione oppure come una interruzione completa dello stesso.

Trattasi di un malfunzionamento che ha causato alcune interruzioni di servizio poi sempre ripristinate dall'operatore ma mai definitivamente risolte e che ha condotto l'utente a recedere dal contratto.

La presente Autorità, pertanto, in presenza del provato inadempimento contrattuale dell'operatore e tenendo conto che il disservizio si è ripresentato più volte senza essere risolto accoglie la richiesta di indennizzo sub 1) liquidandola come indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati ed applicando un indennizzo a titolo equitativo pari ad euro 300,00 (trecento/00), per l'impossibilità di conteggiare esattamente le giornate di malfunzionamento.

A fronte della mancata fruizione del servizio in modo continuativo e regolare accorda lo storno integrale della fattura n. F253275XXXX del 12 novembre 2025 e/o la sua restituzione ove nel frattempo fosse stata pagata.

In considerazione del fatto che la risoluzione del rapporto contrattuale è avvenuta a seguito dell'inadempimento dell'operatore che ha impedito l'uso regolare del servizio senza sua definitiva risoluzione accorda, altresì, la risoluzione contrattuale in esenzione costi con obbligo dell'utente alla restituzione del modem e dell'antenna secondo le modalità e i tempi comunicati dall'operatore ed eventuale restituzioni di somme *medio tempore* fatturate.

Infine, non accoglie, la richiesta sub 4) in quanto nel caso di specie l'illegittima condotta dell'operatore non integra le fattispecie di ingiustificati rilevazioni di consumi, né quella di ingiustificati addebiti di servizi o di beni non dovuti.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra controversia XXX – Wind Tre XXX - di accogliere parzialmente l'istanza numero 7035852 del 13 marzo 2026 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati liquidato in via equitativa pari ad euro 300,00 (trecento/00);
- stornare integralmente la fattura n. F253275XXXX del 12 novembre 2025 e/o restituire gli importi eventualmente pagati;
- annullare e/o stornare gli eventuali addebiti per la risoluzione contrattuale comunicata dall'istante con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente;
- comunicare all'utente le modalità e i tempi di restituzione del modem e dell'antenna.

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

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)