

DELIBERA N. 19/2026

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/789929/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 28/04/2026;

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 Assemblee 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 07/11/2025 acquisita con protocollo n. 0285459 del 07/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) aveva un contratto con Wind Tre sulla linea fissa XXX, per i servizi voce e Fibra, con modem ed antenna inclusi nel costo dell'abbonamento;

b) i servizi voce e dati sono stati soggetti a numerose interruzioni, con conseguente impossibilità di utilizzare i computer e gli smartphone che collegavano al servizio Wi-Fi;

c) poiché tra fine 2024 ed inizi 2025 le interruzioni si facevano più frequenti e perduranti, in data 04/03/2025 migrava la numerazione ad altro operatore, cessando, per i gravi inadempimenti contrattuali di Wind Tre, il contratto con il predetto operatore;

d) Wind Tre non ha mai rimborsato alcun canone né versato alcun indennizzo per le interruzioni dei servizi, anzi, emetteva la fattura del 22/04/2025, di euro 334,02, con cui addebitava: - costi residui di attivazione certamente non dovuti, in quanto penali vietate dalla legge e vista la risoluzione del contratto per gravi inadempimenti da parte di Wind Tre; - le rate residue del modem, non dovute. In merito al modem, risulta violata la Delibera 348/18/CONS non essendo stato l'utente edotto della possibilità di dotarsi di un proprio modem, illustrando la doppia offerta economica, con e senza modem;

e) il reclamo scritto del 27/06/2025 veniva rigettato e Wind nulla diceva tanto in ordine alla violazione della Delibera 348/18/CONS quanto in merito al ritiro degli apparati, più volte richiesto. Stante il loro mancato ritiro da parte di Wind Tre, gli apparati sono stati restituiti a spese dell'istante il 30.9.2025.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la pronta cessazione del contratto e della fatturazione, con storno dell'intera posizione debitoria, fino alla fine del ciclo di fatturazione;

II) il rimborso delle rate del modem non richiesto;

III) il rimborso del canone nonché il versamento di congruo indennizzo per tutti i giorni di interruzione dei servizi voce e dati banda larga, per complessivi 90 giorni, come da regolamento indennizzi, per un totale di Euro 1.260,00;

IV) il versamento di congruo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

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

1) la richiesta dell'istante ha natura risarcitoria, ambito non di competenza di Agcom;



2) la domanda è generica;

3) non possono essere riconosciuti indennizzi poiché, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, l'istante non ha segnalato il disservizio lamentato nelle tempistiche previste;

5) in data 08/06/2023 la parte istante sottoscriveva il contratto per l'attivazione della nuova linea fissa n. 0759375640 con accesso FWA n. i03332195, con l'offerta commerciale Super Internet Casa al costo complessivo mensile di euro 22,99 comprensiva delle rate del modem e dell'antenna acquistati con la formula della vendita a rate al costo mensile rispettivamente di euro 3,00 e di euro 7,99. Gli apparati (modem ed antenna), venivano regolarmente attivati in data 17/06/2023, mentre la nuova utenza fissa n. 0759375640 veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 16/06/2023, nelle tempistiche previste dall'art. 2.1 delle Condizioni Generali di Contratto;

6) il 23/10/2023 in seguito alla segnalazione di un possibile disservizio sull'utenza fissa oggetto di doglianza, il reparto competente di Wind Tre apriva la pratica tecnica n. wtt IA1277519 che veniva chiusa e risolta in data 26/10/2023; successivamente, nessuna ulteriore segnalazione o reclamo in merito ad una eventuale anomalia relativa alla connessione dati o al funzionamento della linea fissa FWA risulta pervenuta e inviata dall'istante, né è mai stato richiesto un provvedimento temporaneo, dimostrando disinteresse per il servizio e un concorso nella causazione del problema;

7) il 05/03/2025, in seguito alla migrazione verso altro operatore richiesta dalla parte istante, l'utenza fissa n. 0759375640 cessava sui sistemi di Wind Tre;

8) in data 22/04/2025, in seguito all'anticipata cessazione del contratto, Wind Tre emetteva la fattura n. F2511581572, comprensiva delle residue rate per apparati;

9) le condizioni generali di contratto prevedono che "in caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni)";

10) circa il reclamo inviato in data 27/06/2025, in data 09/09/2025 Wind Tre inviava una e-mail all'indirizzo mdc.perugia@libero.it nella quale, specificando le motivazioni del mancato accoglimento del reclamo, rigettava la doglianza, come confermato dallo stesso istante che allega al formulario della presente istanza quanto replicato da Wind Tre.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica, l'istante adduce che Wind Tre conferma che il costo del modem e dell'antenna erano ricompresi nel canone, pertanto, la fattura emessa di euro 334,02 è da considerarsi non dovuta. Gli apparati sono stati restituiti in data 30/09/2025, a spese dell'utente, e accettati da Wind Tre, che pertanto, anche a voler seguire, per mera ipotesi, quanto sostenuto dall'operatore (vendita rateizzata degli apparati) ha acconsentito tacitamente alla risoluzione del contratto. Wind Tre neppure in tale sede

prova di avere sottoposto all'utente la doppia offerta economica, con e senza modem, e che sia stato l'utente ad esprimere consapevolmente il proprio consenso per l'opzione della vendita rateizzata ipotizzata nella memoria dell'operatore. Pertanto, risulta provata la violazione della Delibera 348/18/CONS o quanto meno non può considerarsi raggiunta la prova del suo pieno rispetto da parte dell'operatore. In merito ai disservizi subiti dall'utenza, causa del recesso dal contratto per inadempimento di Wind Tre, a fronte delle contestazioni dell'utente, né in sede di reclamo né in questa sede, Wind Tre ha dato prova di corretto e continuativo adempimento, limitandosi a negare che l'utente abbia proposto reclami e segnalato i disservizi. E' stato corrisposto tutto quanto dovuto. Né i documenti contabili (fatture), in quanto atti unilateralmente predisposti, possono costituire piena prova della pretesa creditoria, soprattutto a fronte delle contestazioni del debitore. Conferma pertanto le proprie richieste.

In risposta, il gestore conferma la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi e conferma quanto già esplicitato nella propria memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta sub I) di cessazione del contratto, atteso che l'operatore dichiara che la linea è chiusa dal 5 marzo 2025.

Nel merito, la richiesta può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In ordine ai costi del modem, dalla PDA versata agli atti dal gestore, risulta chiaramente che il contratto di servizio prevedeva una offerta abbinata alla vendita di un apparato: "OFFERTA Super Internet Casa Antenna e modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico". A questo proposito, va ricordato che la delibera Agcom n. 348/18/CONS, all'articolo 4, comma 1, lett. b) stabilisce che "I fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale".

In relazione a tanto, nel caso di specie l'operatore non ha fornito, in corso di procedura, alcuna allegazione idonea a dimostrare l'adempimento della detta previsione regolamentare, non essendo stato depositato, ad esempio, alcun documento idoneo provare che, nel sito internet del gestore, al momento della stipula del contratto, fosse pubblicata, accanto all'offerta con il modem, anche una offerta senza modem. In conseguenza di ciò, l'istante ha diritto allo storno delle rate residue del modem addebitate nella fattura n. F2511581572 del 22 aprile 2025, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

Nulla invece può essere riconosciuto in relazione agli importi addebitati per l'antenna FWA, in considerazione di quanto stabilito nel parere reso da Agcom il 2.7.2019 "Risposte alle ulteriori richieste di chiarimenti in merito alla Delibera n.



348/18/CONS". In particolare, in ordine alla trasparenza dei relativi costi, appare che il gestore ha fornito in maniera adeguata le informazioni dovute al cliente: nella sintesi contrattuale depositata agli atti, infatti, l'antenna è chiaramente indicata in vendita abbinata e ne sono dettagliatamente indicati i costi.

I costi residui di attivazione appaiono dovuti, ai sensi dell'All. A) alla delibera Agcom n. 487/18/CONS, cap. I, par. VII.

Per quanto concerne le contestazioni relative al malfunzionamento, va evidenziato che l'unica segnalazione di cui si ha contezza è quella del 23 ottobre 2023, che l'operatore ha tracciato sui propri sistemi CRM la data di chiusura del ticket con problema risolto (solved) al 26 ottobre successivo e che da allora non risultano ulteriori segnalazioni: per questo, considerando che, da condizioni generali di contratto, l'operatore deve riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo (articolo 7.3), non si possono riconoscere indennizzi, considerata la tempestiva risoluzione del guasto, ma solamente il rimborso/storno delle somme addebitate per i giorni di interruzione del servizio, con obbligo di ricalcolo della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo può esser accolta: tenuto conto infatti dei 30 giorni a disposizione del gestore per fornire la risposta (delibera Agcom n. 255/24/CONS, art. 7 comma 4), in base all'articolo 12 del Regolamento indennizzi spetta all'istante la somma di euro 107,50 (reclamo del 27 giugno, calcolati dal 28 luglio 2025 al 9 settembre 2025, per un totale di 43 giorni e per l'importo di 2,50 euro al giorno).

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX, via XX 23 - X - (X), l'operatore WindTre SpA, in persona del rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare le rate residue del modem, addebitate nella fattura n. F251X72 del 22 aprile 2025, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente;
- stornare/rimborsare le somme addebitate dal 23 al 26 luglio 2025, con obbligo di ricalcolo della situazione contabile ed amministrativa;
- versare all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 107,50 (centosette/cinquanta).

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura degli interessi legali, calcolati dalla data dell'istanza 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, 28/04/2026

LA PRESIDENTE
Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli