

DELIBERA N. 14/2026

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/784379/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 23/03/2026;

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 16/10/2025 acquisita con protocollo n. 0259461 del 16/10/2025;

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) stipulava un contratto con WindTre nell'aprile del 2024, ma la linea non ha mai funzionato;
- b) nel tempo tre tecnici hanno provato a risolvere la vicenda e, alla fine, l'ultimo tecnico comunicava che la linea non avrebbe mai funzionato perché il segnale era troppo "debole";
- c) anche il negozio Windtre di Umbertide consigliava di disdire, assicurando che non vi sarebbero stati costi;
- d) in seguito alla disdetta del giugno 2025, ha ricevuto la fattura da €. 434,11 con spese per la disdetta e, soprattutto, con le rate degli apparecchi;
- e) ha inoltre sempre pagato €. 4,00 mensili per una presunta "assicurazione" che, da quanto riferitogli dal negozio, è sempre stata presente e che lui avrebbe dovuto disdire. In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso pari ad euro 434,11, con disponibilità a riconsegnare gli apparati;
- II) rimborso quantificato in euro 360,00 per le bollette pagate in assenza di servizio;
- III) rimborso pari ad euro 60,00 per l'assicurazione di cui non conosceva nemmeno l'esistenza.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la domanda è generica ed indeterminata;
- 2) non possono essere riconosciuti indennizzi in quanto non vi sono segnalazioni come anche previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi;
- 3) il 25.4.2024 veniva attivata l'utenza XXX, che cessava in data 08/07/2025 per disdetta volontaria dell'istante;
- 4) in data 12/08/2025, in seguito alla cessazione del contratto relativo alla predetta utenza oggetto di doglianza, la scrivente convenuta emetteva correttamente la fattura n. F2522012181, comprensiva delle residue rate del modem e dell'antenna relative alla tecnologia FWA;

5) circa i disservizi lamentati, l'istante non ha mai inoltrato alcuna richiesta per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo; comunque, i tabulati di traffico evidenziano un utilizzo regolare del servizio;

6) con riguardo alla contestazione degli addebiti dell'opzione accessoria Smartphone Reload definita nel formulario dall'istante come "presunta "assicurazione", rileva che in seguito alla sottoscrizione della proposta di contratto n. 1584426953997, in data 14/03/2023 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre la SIM n. XX: con tale sottoscrizione, aderiva all'offerta commerciale Di Piu' Full 5G Easy Pay, al costo mensile di euro 14,99 che prevedeva, tra l'altro, l'acquisto del telefono Xiaomi Redmi Note 11s 5G 128gb midnight con la formula della vendita a rate e l'attivazione dell'opzione Smartphone Reload;

7) in data 25/08/2025 su richiesta di parte istante veniva disattivata l'opzione accessoria "Smartphone Reload"; la fattura n. WR250000991742 emessa in data 15/08/2025 e relativa alle competenze anticipate di settembre 2025, veniva successivamente stornata dalla fattura n. WR250001136346;

8) in ogni caso, non sono mai stati ricevuti reclami in ordine alle fattispecie contestate. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica, l'istante ha dedotto che, per quanto riguarda le carenze nelle allegazioni, la bolletta contestata, quella da €. 434,11, è già stata allegata da controparte. WindTre contesta il "recesso anticipato" spiegando che lo stesso comporta l'addebito di tutte le rate degli apparati, tuttavia non è mai stato possibile usufruire della linea in quanto non ha mai funzionato, come sa bene il gestore che ha inviato per tre volte i propri tecnici. Il GU5 non è stato mai fatto anche perché si è tentato di risolvere il problema tramite la WindTre. I tabulati di traffico depositati dal gestore non sono significativi in quanto riportano traffico "non umano", generato in precisi intervalli orari di 6 ore.

In base a ciò, l'istante insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

L'operatore, dal canto suo, ha affermato che la richiesta di un indennizzo per la totale assenza di linea è inammissibile in quanto costituisce ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione. Evidenzia poi che il dettaglio del traffico riporta nell'ultima colonna denominata "Durata Conn." la durata della connessione, trattandosi di traffico dati riferito all'utilizzo del servizio: l'utente, nelle proprie repliche, riporta erroneamente quanto scritto nella colonna relativa alla durata di utilizzo della componente voce. Insiste pertanto per il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante nei propri scritti dichiara che il servizio non ha mai funzionato, fin dall'inizio; dichiara inoltre di aver sollecitato più volte l'operatore e che per ben tre volte quest'ultimo è intervenuto tramite i propri tecnici, senza tuttavia risolvere il problema. A fronte di tali asserzioni, tuttavia, l'istante non ha depositato alcun reclamo. In

particolare, secondo il costante orientamento dell’Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. (delibera Agcom 86/18/CIR).

In ordine ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all’art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all’art. 4, comma 1, lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP.

Pertanto, in mancanza di reclami scritti, di dati riferiti ai reclami telefonici atti a circostanziarli ed a fondarne la verosimiglianza, di eventuali report degli interventi che l’istante ha dichiarato che tecnici della Wind hanno effettuato, non è possibile accogliere le richieste di storno/rimborso sub I) e II).

Con particolare riguardo alle rate residue degli apparati, si rileva che, nella proposta di contratto (All. 1 della memoria WindTre), l’istante ha “spuntato” e sottoscritto la clausola secondo cui, “in caso di recesso anticipato, l’importo residuo ancora dovuto (es. per apparati, contributi di attivazioni, ecc.) verrà versato in unica soluzione”, accettando così tale modalità di pagamento in caso di richiesta di cessazione anticipata del vincolo contrattuale.

Per quanto poi concerne l’opzione “Smartphone Reload”, anche questa è contemplata nel contratto relativo alla linea mobile che l’utente ha sottoscritto il 6.2.2023, in atti, e pertanto la richiesta di rimborso di quanto corrisposto a tale titolo non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, XX n. X - XX – (XX), nei confronti della società WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Perugia, 23 marzo 2026

LA PRESIDENTE
Michela Angeletti

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli