

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/817388/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 27/02/2026 acquisita con protocollo n. 0074132 del 27/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante richiede di accertare la responsabilità di Wind Tre S.p.A. per il disservizio relativo alla linea fissa XXXXXXXXX e alla linea mobile XXXXXXXXX nel periodo indicato. A tal fine viene richiesto che vengano riconosciuti gli indennizzi ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS: A) Indennizzo per disservizio linea fissa Periodo: 07/12/2025 – 15/02/2026 (71 giorni) ; B) Indennizzo per disservizio linea mobile Periodo: 07/12/2025 – 27/02/2026 ; C) Indennizzo per mancata risposta al reclamo $45 \times 2,50 \text{ €/giorno} =$. Viene inoltre richiesto il rimborso dei canoni non dovuti Novembre, Dicembre, Gennaio. Viene inoltre richiesto un indennizzo per grave disagio: pari a 150,00 .

Le memorie regolarmente depositate dal gestore telefonico replicano che intendono eccepire l'inammissibilità della richiesta di parte istante "Riconoscere un indennizzo per grave disagio: pari a 150,00". A tal fine viene evidenziato che l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il

provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede". Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze in riferimento ad una presunta lentezza di navigazione del servizio sia inerente all'utenza fissa sia inerente all'utenza mobile contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (ex art. 2697 c.c.). Altresì parte istante non ha prodotto il certificato Nemesys attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, facente nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo!!!! Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. In data 30/01/2022 veniva regolamento attivato il contratto 1544547254XXX per l'utenza LNA XXXXXXXXX (i02640XXX) Piano tariffario Super Fibra FTTH e Apparato Fibra in vendita rateizzata (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale). In data 03/02/2021 veniva regolamento attivato il contratto 1518918176109 per l'utenza mobile XXXXXXXXX Offerta Play 30 Special (circostanza non in contestazione) (All. Condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale). In data 07/12/2025 perveniva una PEC con la quale l'istante lamentava una presunta lentezza di navigazione per l'utenza di rete fissa XXXXXXXXX (i02640XXX) e mobile XXXXXXXXX. Venivano immediatamente effettuate prove diagnostiche da remoto, senza riscontrare alcuna anomalia sia per il fisso sia per il mobile. Si procedeva comunque ad aprire una segnalazione di verifica tecnica al fine di effettuare un monitoraggio costante (RATT 1-675342518XXX). Veniva inviata PEC all'indirizzo XXXXXXXXX@spidmail.it di Conferma Apertura Pratica Tecnica. In data 21/01/2026 il cliente congiuntamente effettuava un reclamo via PEC con il quale annunciava che nello stesso giorno avrebbe effettuato il procedimento UG/806399/2026 per lentezza di navigazione. Alla ricezione di tale comunicazione il gruppo preposto riscontrava log di connessioni presenti e stabili anche facendo una verifica a ritroso da dicembre. L'istante non si rendeva disponibile alle prove al contatto del 21/01/2026 in quanto non in sede. Alla ricezione di tale comunicazione il gruppo preposto riscontrava log di connessioni presenti e stabili anche facendo una verifica a ritroso da dicembre. L'istante non si rendeva disponibile alle prove al contatto del 21/01/2026 in quanto non in sede. Il cliente veniva ricontattato nuovamente contattato in data 21/01/2026 in serata e nessuna anomalia veniva riscontrata. 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. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso..." Nel caso in cui WIND Tre non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Si specifica che, nel caso specifico, le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta hanno costantemente evidenziato log stabili, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. L'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare tale presunto e non accertato disservizio!!!! Parte istante non ha prodotto nemmeno il certificato Nemesys attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, facente nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo!!!! 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. Per tali su citati motivi viene richiesto il rigetto di ogni pretesa da parte istante.

Dall'esame dell'ampio carteggio prodotto da parte della Wind, si rileva di fatto che, la condotta del gestore telefonico in merito a quanto lamentato dall'istante, è stata abbastanza lineare e puntuale, procedendo con verifiche ed assistenza al cliente nei modi dovuti e prescritti contrattualmente. Di contro, l'istante, ha soltanto tardivamente inserito in piattaforma delle ulteriori delucidazioni che rendessero aderente le sue richieste rispetto ai fatti brevemente narrati in sede di istanza. Ciò non toglie, che i disagi, sono stati rilevati anche dallo stesso gestore che, con specifica comunicazione, ammetteva a parziale rimborso, per una somma di euro 9,00 , quanto evidenziato dall'istante, giustificando in occasionali i disagi evidenziati. La mancanza da parte dell'istante è stata quella di non suffragare la continuità del disagio e delle lamentele evidenziate da parte istante, con dei reclami e delle certificazioni che fissassero le date di inizio e di perduranza del disagio narrato. Ciò significa che ogni eventuale indennizzo non può tener conto dei periodi narrati dall'istante in sede di disagio anche perchè dalla documentazione prodotta dal gestore telefonico si evince una continuità del servizio fornito. Pro bono pacis, si ritiene che sia comunque equo riconoscere un indennizzo pari a 400 euro in favore dell'istante che comprenda anche il ritardo accumulato dal gestore nel fornire riscontro al reclamo inoltrato dal cliente il 21 gennaio 2026 e riscontrato il 21 aprile 2026. Non è ritenuta inoltre ammissibile la richiesta avanzata dall'istante circa il disagio patito per i fatti narrati.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2026, è tenuta a riconoscere al sig. XXXX XXXX la somma di euro 400,00 . Il pagamento di che trattasi dovrà avvenire entro il termine di 60 gg dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico sulle coordinate Iban ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, indicate in sede di inizio procedura

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi