AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°_43_**

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)**
**(GU14/836993/2026)**

# Il Corecom Sicilia

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 16/10/2026;

**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*", di seguito denominato "*Codice*", come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l'art. 25;

**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 Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro di durata quinquennale tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 196A1/S.G. del 21 settembre 2026 con il quale al dott. Salvatore Buscemi è affidato l'incarico di dirigente ad interim del Servizio 2 "Segreteria

CORECOM" della Segreteria Generale, per la durata di mesi 3, con decorrenza dal 16 settembre 2026, data di accettazione dell'incarico.

**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 indennizzi,* come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

**VISTA** l'istanza del sig. XXXX XXXX del 05/05/2026 acquisita con protocollo n. 0166148 del 05/05/2026;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXXX XXXX, di seguito per brevità *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato all'operatore telefonico WIND Tre S.p.A. la mancata attivazione del servizio in relazione al numero contratto ***XXXXXXXX*** e codice contratto ***XXXXXXXX*** e la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto di seguito:

- in data 25/11/2025 di aver sottoscritto la proposta di contratto n. XXXXXXXX, codice contratto XXXXXXXX, per l'attivazione di una linea Super Fibra 2,5;

- di aver segnalato ripetutamente il disservizio ma di non essere mai stato informato, sia a mezzo mail o sms, della data di attivazione della nuova linea;

- durante il periodo di disservizio di aver avuta negata la possibilità di attivare, in alternativa, una linea in FWA;

- in data 09/03/2026 di aver inviato un reclamo PEC e di non aver avuto alcuna risposta.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

1) l'indennizzo previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/ CONS per ogni giorno di ritardo con l'applicazione della maggiorazione prevista per i servizi a banda ultra-larga;

2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 09/03/2026 ai sensi dell'art. 14, allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS;

3) il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1218 c.c. per l'inadempimento contrattuale dell'operatore ed il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto delle dotazioni tecniche sostitutive e della sim dati.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore WIND Tre S.p.A. per brevità solo *WIND, società e/o operatore*, in sede di contraddittorio ha presentato la memoria con l'allegata documentazione, ed ha rappresentato in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare l'operatore ha eccepito l'inammissibilità della richiesta dell'istante volta ad ottenere un "*risarcimento del danno e le spese sostenute*" poiché tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità così come meglio indicato all'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 e ss.mm. Ancora in modo preliminare la WIND ha specificato che, per meglio seguire l'avvicendarsi degli eventi, ha riportato nella memoria le schermate certificate del proprio sistema *Customer Relationship Management (CRM)*, così come ribadito dall'Autorità nella delibera n. 35/24/CIR, che testualmente cita "*Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema prodotte dalla società medesima*"; nonché dalla Delibera del Corecom Molise n.19/2024, dalla sentenza n. 6157/2023 dal GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023 e sentenza n. 2032/2024 del GDP di Nocera Inferiore. Nel merito, ha poi dichiarato che in data 25/11/2025 l'istante, tramite un Dealer Wind Tre, ha sottoscritto il contratto n. ***XXXXXXXX*** per l'attivazione di un nuovo numero di rete fissa (LNA) con abbinato il piano tariffario Super Fibra 2,5 Giga ed un apparato in vendita rateizzata come da probante documentazione agli atti versata. Pertanto, in pari data, la scrivente ha inserito nel sistema l'ordine di attivazione per il servizio LNA 1-673719686150 che è stato sospeso dall'operatore di rete nella data del 03/12/2025 con casuale "*per problemi tecnici; Attenuazione lungo la tratta verticale"* come da schermata di sistema, in uno alla memoria. La sospensione de qua è stata prontamente segnalata all'istante a mezzo contato telefonico e lo stesso nel corso della conversazione telefonica, ha richiesto all'addetto, informazioni su come procedere con una eventuale richiesta di recesso, sempre come da schermata CRM agli atti. Nella successiva data del 10/12/2025, la WIND ha ricevuto, sempre dall'operatore di rete, una nuova rimodulazione relativa all'attivazione della linea, con la medesima causale di cui sopra *"per problemi tecnici; Attenuazione lungo la tratta verticale"*, che è stata anch'essa comunicata prontamente all'istante a mezzo contatto telefonico, come da schermata in uno alla memoria. Nella data del 23/02/2026 l'istante, sempre telefonicamente, ha rinunciato alla richiesta di attivazione fatta come da probante schermata di sistema in uno alla memoria. Tale rinuncia è stata confermata dall'istante con il reclamo PEC del 09/03/2026, documento agli atti, dove è testualmente indicato " *in data 23 Febbraio 2026 ho formalmente comunicato la mia volontà di non rinnovare la*

*proposta né di concedere ulteriori proroghe oltre i 90 giorni già decorsi".* In seguito al ricevimento della PEC di cui sopra, la scrivente ha pertanto chiuso a sistema l'ordine di attivazione per *"rinuncia manifestata dall'istante"* ed in data 24/03/2026 ne ha dato informativa allo stesso, con SMS al 3405093548, scrivendo testualmente *"Abbiamo annullato l'attivazione del servizio richiesto..",* come da CRM in uno alla memoria. Il riscontro dato dalla scrivente ha avuto una duplice funzione, ovvero, da una parte la WIND ha dato conferma all'istante di aver ricevuto la comunicazione data e dall'altra di aver riscontrato il reclamo PEC del 09/03/2026. Sul punto, l'operatore ha asserito che comunque il proponente, in questa sede, non ha diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, considerato come sopra meglio riportato, che lo scrivente operatore ha dato una risposta e che lo stesso utente ha rinunciato ad avere una risposta scritta da parte di WIND nel termine dei 45 gg così come previsto dalla Carta dei Servizi, avendo in data 14/03/2026 instaurato la prodromica istanza conciliativa (UG /821884/2026). Proseguendo l'operatore ha significato altresì che l'utente non ha neppure diritto all'indennizzo per la mancata e /o ritardata attivazione del servizio considerato che lo stesso, nel termine dei 90 giorni, ha autonomamente rinunciato all'attivazione del servizio. Difatti, l'art. 12.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto, debitamente visionate e sottoscritte dal cliente, riporta testualmente che *"nel caso di richiesta di una nuova linea, WINDTRE comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Salvo quanto previsto all'art. 2.2, tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2".* Ne tanto meno l'utente può sostenere di non essere stato informato sulle criticità incontrate nell'attivazione del servizio richiesto considerato che, come sopra meglio evidenziato ed agli atti del fascicolo documentato, lo stesso è stato sempre e tempestivamente informato da WIND di tali criticità. In ultimo la società, ha altresì richiamato l'art. 2.2 delle medesime Condizioni Generali di Contratto, il quale stabilisce che *"qualora siano trascorsi 90 giorni senza che il Servizio sia stato attivato per motivi tecnici o amministrativi, il Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò comporti alcuna responsabilità di WINDTRE nei confronti del Cliente".* Per quanto sopra esposto ne consegue che, sulla base della normativa contrattuale sopra richiamata e delle stesse affermazioni dell'istante, non sussiste alcun inadempimento imputabile a WIND, né alcun presupposto per la richiesta di indennizzo avanzata. La pretesa risulta pertanto inammissibile e priva di fondamento, oltre che contraddittoria rispetto alla ricostruzione fornita dall'istante, il quale riconosce egli stesso di aver rinunciato all'attivazione. In conclusione, la WIND ha chiesto al Corecom il rigetto integrale delle richieste dell'istante perché del tutto infondate, sia in fatto ed in diritto, e non provate in questa sede.

**3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni, meglio di seguito specificate. In modo preliminare, sono dichiarate inammissibili le controdeduzioni prodotte dall'istante, poiché tardive rispetto ai termini assegnati dal Regolamento di

procedura e meglio indicati nella nota di avvio del procedimento con protocollo n. 0168599 del 07/05/2026, tra l'altro eccepite da Wind in questa sede. Con la presente procedura l'utente ha lamentato la mancata attivazione della nuova linea laddove l'operatore ha asserito la correttezza del proprio operato. Orbene, in modo preliminare, non è ammissibile in questa sede la richiesta dell'istante di cui al punto 3) in quanto le richieste in esso formulate non rientrano nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche di cui Delibera Agcom n.203/18/CONS ss.mm.ii. Difatti, detta disposizione, delimita l'ambito oggettivo del procedimento, stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad *"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 delibera dell'Autorità".* Per quanto sopra, pertanto, le richieste dell'utente propriamente risarcitorie e di cui al punto 3), rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Non può essere accolta, nemmeno, la richiesta dell'istante diretta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta la reclamo PEC del 09/03/206 considerato che il medesimo ha rinunciato ad avere una risposta scritta da WIND poiché ha instaurato in data 14/03/2026 il prodromico procedimento di conciliazione UG/821884/2026, come da documentazione agli atti del fascicolo. Si evidenzia , sul punto, che la Carta dei Servizi di WIND prevede che l'operatore è tenuto a dare una risposta scritta al cliente, entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, evenienza che per quanto sopra descritto la WIND è stata esonerata dallo stesso utente ad eseguire. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio per le motivazioni che seguono. In primis, è doveroso significare che l'art. 12.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto WIND, prevede testualmente che *"nel caso di richiesta di una nuova linea, WINDTRE comunicherà al Cliente la disponibilità del Servizio e i tempi previsti per l'attivazione. Salvo quanto previsto all'art. 2.2, tali tempi non potranno essere superiori a 90 giorni. Nel caso in cui tale termine trascorra infruttuosamente, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 20.2..",* posto ciò ne consegue che essendo stato sottoscritto il contratto nella data del 25/11/2025, la società telefonica entro la data ultima del 23/02/2026 avrebbe dovuto attivare la nuova linea. Dalla disanima del carteggio in atti, è risultato invece che nella data ultima del 23/02/2026, data prevista per l'attivazione della nuova linea, l'utente telefonicamente ha rinunciato all'attivazione come da schermate del sistema WIND *Customer Relationship Management (CRM*) significando l'attendibilità di quest'ultime in questa sede, come da Delibera Agcom n.35/24/CIR nonché delibera del Corecom Molise n.19/2024. Orbene, la descrizione dei fatti fin qui operata ha trovato conferma, oltre che nella documentazione prodotta da WIND, anche nel reclamo PEC inviato dall'istante in data 09/03/2026 ove è testualmente indicato che *" in data 23 Febbraio 2026 ho formalmente comunicato la mia volontà di non rinnovare la proposta né di concedere ulteriori proroghe oltre i 90 giorni già decorsi".* Ulteriormente si significa, che dalla disanima del carteggio in atti, non risulta agli atti né nell'istanza, che il proponente nel trimestre di disservizio, abbia mai reclamato per iscritto o telefonicamente all'operatore il disagio, oggi dichiarato patito, ad eccezione dell'unico

reclamo PEC formulato in data 09/03/2026. Ne consegue pertanto, sia per le motivazione sopra riportate che per quanto indicato all'art.14 del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, che anche la richiesta di cui al punto 1) non può trovare accoglimento.

**DELIBERA**

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX per il numero contratto ***XXXXXXXX*** e codice contratto ***XXXXXXXX***, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

*Palermo 16/10/2026*

IL PRESIDENTE