

DELIBERA N. 49/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.M./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/736582/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 ottobre 2025;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.M. del 25 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza *business* n. 0142487xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 7 agosto 2024 l'istante ha verificato l'interruzione dei servizi sulla propria utenza;
- b. malgrado la tempestiva segnalazione a Wind Tre S.p.A., la problematica non veniva risolta pertanto, in data 8 ottobre 2024, l'utente ha chiesto la migrazione in Vodafone Italia S.p.A.;
- c. la linea è stata riattivata solo in data 25 novembre 2024.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 7 agosto al 25 novembre 2024;
- ii. lo storno e il rimborso dei canoni addebitati durante il periodo di interruzione;
- iii. *“Penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019”*;
- iv. la cessazione del contratto con Wind Tre S.p.A. in esenzione costi;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, in data 8 agosto 2024, l'utente ha segnalato, tramite l'assistenza clienti, dei problemi sull'utenza fissa. Dagli accertamenti tecnici effettuati dal gestore, è emerso che il disservizio era dovuto a una causa di forza maggiore per la quale risultava necessario l'intervento del gestore *wholesale* FiberCop, proprietario dell'infrastruttura. Wind Tre S.p.A. ha, dunque, aperto una segnalazione tecnica nei confronti di FiberCop. Dalla schermata di consultazione *ticket* del portale TIM, veniva riscontrato un problema infrastrutturale, con causale *“attività su rete palificata”*. La data di risoluzione e di intervento è stata di volta in volta procrastinata dall'operatore di rete. Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato come in alcun modo l'intervento fosse di propria competenza, precisando di aver costantemente informato l'istante delle problematiche del disservizio attraverso il servizio clienti.

Wind Tre S.p.A. ha, poi, rappresentato che tra il mese di agosto e settembre 2024 l'utente ha inviato diverse PEC sollecitando la risoluzione del disservizio segnalato e richiedendo un risarcimento per danni. In merito, l'operatore ha precisato che si trattava di mere segnalazioni di disservizio tecnico, alle quali ha fornito i riscontri di presa in carico, depositati in atti dal cliente medesimo.

In data 15 ottobre 2024, l'istante ha formulato istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/709117/2024), reclamando per il disservizio presente sull'utenza e sollecitando la migrazione della stessa verso il gestore Vodafone Italia

S.p.A. Quest'ultima si è espletata, poi, il 22 ottobre 2024, con contestuale cessazione dell'utenza sui sistemi di Wind Tre S.p.A.

L'operatore, pur ribadendo che gli impedimenti riscontrati non sono imputabili al proprio operato, a titolo di *caring* ha riconosciuto, con procedura ordinaria, l'indennizzo di euro 100,00, tramite accredito visibile sulla fattura n. 2025F000309xxx, quale indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi.

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, infine, in merito alla richiamata L. 160/2019, di aver correttamente fatturato quanto sottoscritto dalla società istante per l'utenza dedotta in controversia. Quanto alla posizione contabile, l'utente presenta un insoluto di euro 290,43 dovuto al mancato pagamento delle fatture n. 2024F001317xxx, n. 2024F001659xxx e n. 2025F000309xxx, evidenziando che nelle stesse vengono addebitati anche i costi delle altre utenze relative al contratto n. 1508359014xxx non oggetto dell'attuale contenzioso. Tali utenze risultano ancora attive, a eccezione della SIM mobile, non essendo pervenuta nessuna richiesta di cessazione da parte dell'istante.

Alla luce di quanto sopra esposto, Wind Tre S.p.A. ha chiesto, pertanto, il rigetto di tutte le domande proposte dall'utente perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del procedimento, ha rappresentato che, l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione di una rete fissa *FWA Wireless 5G*, in data 8 ottobre 2024, con importazione del n. 0142487xxx. Il link è stato attivato il 17 ottobre 2024 e la GNP si è espletata il 22 ottobre 2024.

In data 18 novembre 2024, l'istante ha segnalato di essere ancora disservito per la parte voce. L'utente, contattato su un numero mobile, ha riferito ai tecnici di non aver nessun apparecchio telefonico collegato alla *Vodafone Station* ma solo un fax (funzionante). Pertanto, è stata evidenziata la necessità di collegare un apparecchio al modem e l'istante ha dichiarato che avrebbe provveduto.

In merito alla fatturazione, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che i costi per la rete fissa sono stati addebitati dalla data di espletamento della GNP e sono presenti a partire dalla fattura emessa il 22 dicembre 2024.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato che non risultano in atti reclami rivolti alla Società.

Quanto, infine, alla richiesta di corresponsione della penale di cui alla Legge di Bilancio 2020, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che le fatture sono state emesse in maniera legittima e che non sono state tempestivamente né adeguatamente contestate da parte dell'istante.

Per quanto sopra rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente o l'estromissione della Società dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 8 agosto 2024, ha segnalato al proprio gestore, Wind Tre S.p.A., l'interruzione dei servizi sull'utenza fissa *business* n. 0142487xxx.

Attesa la prosecuzione del disservizio, attribuito dall'operatore a un problema infrastrutturale di competenza del gestore *wholesale* FiberCop, l'utente, in data 8 ottobre 2024, ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A. per l'attivazione di una rete fissa *FWA Wireless 5G*, chiedendo l'importazione del numero storico.

In data 15 ottobre 2024, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/709115/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. e, in pari data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/709117/2024), nella quale ha evidenziato che *"dal 7.8.2024 l'istante segnala inutilmente al suo operatore l'interruzione dei servizi sulla propria linea"*, chiedendo la riattivazione degli stessi e l'espletamento del passaggio in Vodafone Italia S.p.A.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che il *link* FWA è stato attivato il 17 ottobre 2024 e che la GNP del n. 0142487xxx si è espletata il 22 ottobre 2024.

Con provvedimento del 6 novembre 2024, il CORECOM Piemonte, precisando che l'istante *"lamenta il non funzionamento della componente VOCE"* all'esito della migrazione in Vodafone Italia S.p.A., ha disposto la migrazione di tutti i servizi, da parte dell'operatore Wind Tre S.p.A., e l'attivazione del servizio voce sul n. 0142487xxx, da parte di Vodafone Italia S.p.A.

Infine, in data 25 novembre 2024, i servizi sull'utenza sono stati completamente riattivati, come dichiarato dall'utente medesimo nell'istanza GU14.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. può essere parzialmente accolta.

Invero, all'esito dell'istruttoria, risulta evidente che l'interruzione dei servizi, in ragione di difficoltà tecniche connesse alla riparazione del guasto individuato, hanno determinato il disagio della mancata fruizione degli stessi sulla numerazione interessata.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità di Wind Tre S.p.A. nei confronti del cliente - fino al 22 ottobre 2024, data di migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A. - stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Ne consegue che Wind Tre S.p.A. sarà tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni.

A tale riguardo, appare opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che *"nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA"*.

Con tale pronunciamento, il Consiglio di Stato ha accolto, dunque, l'appello proposto dall'Agcom, precisando che *“[l]e doglianze, quindi, sono fondate laddove evidenziano che la procedura di risoluzione delle controversie investe il singolo rapporto contrattuale retail, che vede coinvolte le singole parti del contratto (vale a dire l'operatore che eroga quel servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce) e, quindi, nel caso di specie, la sola [omissis], con la quale l'utente ha stipulato il contratto, mentre la [omissis], in qualità di operatore proprietario della infrastruttura di rete e di operatore donating/donor, è soggetto terzo. In altri termini, si rivela condivisibile l'assunto dell'Autorità, secondo cui l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto”*.

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che Wind Tre S.p.A. provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 28,00 *pro die* (euro 6,00 per il servizio voce ed euro 8,00 per il servizio dati, parametri tuttavia computati in misura del doppio in ragione della natura *business* dell'utenza), per il periodo ricompreso dall'8 agosto 2024 (data della segnalazione del disservizio a Wind Tre S.p.A.) al 21 ottobre 2024 (l'utenza è migrata in Vodafone Italia S.p.A. il successivo 22 ottobre), per il numero di giorni pari a 74 e un importo complessivo pari a euro 2.072,00 (duemilasettantadue/00), dal quale andrà detratto, tuttavia, l'importo di euro 100,00 (cento/00) già corrisposto da Wind Tre S.p.A. all'istante, tramite accredito visibile nella fattura n. 2025F000309xxx del 21 marzo 2025 (relativa ad altre utenze rimaste attive), non contestato dall'istante.

Con riguardo al periodo successivo al 21 ottobre 2024 e fino alla risoluzione del disservizio, avvenuta il 25 novembre 2024, occorre evidenziare che i servizi erano attestati su rete Vodafone, in ragione dell'avvenuta migrazione dell'utenza.

Quest'ultimo operatore è venuto, dunque, a conoscenza della problematica nell'ambito della procedura di conciliazione e del procedimento d'urgenza attivati dall'istante nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. il 15 ottobre 2024. Va rilevato che in sede di procedimento d'urgenza è emerso che il disservizio, a far data dall'espletamento della GNP, ha interessato il solo servizio voce.

Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato in memoria di aver reso edotto l'utente - contattato su un numero mobile a seguito della sua segnalazione di perdurante disservizio trasmessa il 18 novembre 2024 - della necessità di collegare un apparecchio al modem, atteso che il cliente aveva, asseritamente, dichiarato ai tecnici di non aver alcun apparecchio telefonico collegato alla *Vodafone Station* ma solo un fax.

Tuttavia, non è presente in atti alcuna evidenza della predetta interlocuzione, peraltro contestata in udienza e nelle memorie dal rappresentante dell'utente.

Pertanto, rilevato che l'utenza è stata disservita nel servizio voce nel periodo di seguito specificato, si dispone che Vodafone Italia S.p.A. provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 12,00 *pro die* (il parametro è computato in misura del doppio in ragione della natura *business* dell'utenza),

per il periodo ricompreso dal 22 ottobre 2024 (data della migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A.) al 25 novembre 2024 (data di risoluzione del disservizio), per il numero di giorni pari a 34, e un importo complessivo pari a euro 408,00 (quattrocentootto/00).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., non può trovare accoglimento nei confronti di Wind Tre S.p.A. per genericità della domanda, atteso che l'istante, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha indicato quali siano le fatture che si contestano, non ha allegato agli atti le medesime, né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui si chiede lo storno/rimborso, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica all'eventuale riconoscimento dell'indennizzo medesimo.

Peraltro, l'unica fattura emessa da Wind Tre S.p.A. allegata in atti dall'utente (n. 2024F001045xxx del 21 luglio 2024) è relativa al periodo 1° maggio - 30 giugno 2024, dunque antecedente al verificarsi del lamentato disservizio.

Con riguardo all'operatore Vodafone Italia S.p.A., la richiesta dell'istante non può essere accolta tenuto conto che il disservizio ha interessato il solo servizio voce e che le prestazioni sono state comunque erogate e fruite, seppur parzialmente, dall'utente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., volta alla liquidazione dell'indennizzo così come previsto dall'articolo 1, comma 292, della legge n. 160/2019, non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa.

In ordine alla richiesta di cui al punto iv., occorre, preliminarmente, evidenziare che Wind Tre S.p.A. ha precisato in memoria che l'insoluto a carico dell'istante comprende *“anche i costi delle altre utenze relative al contratto n. 1508359014xxx non oggetto dell'attuale contenzioso, le quali risultano ancora attive, ad eccezione della SIM mobile, non essendo pervenuta nessuna richiesta di cessazione da parte dell'istante [enfasi aggiunta]”*.

Nel caso di specie, la richiesta dell'utente volta a ottenere la cessazione del contratto - peraltro relativo a utenze ancora attive, non oggetto del presente procedimento - in esenzione costi, non può trovare accoglimento in quanto connessa a un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione di questa Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del *Regolamento*.

Non si ritiene di accogliere la richiesta *sub v.* in quanto il mancato riscontro al reclamo del 22 agosto 2024 relativo, in particolare, alla interruzione dei servizi può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata al punto i. per il disservizio medesimo.

Quanto alla comunicazione del 12 settembre 2024 allegata in atti, si ritiene che il documento non sia riconducibile alla fattispecie del reclamo, qualificandosi, piuttosto, quale richiesta di risarcimento danni.

In atti, non risultano reclami indirizzati all'operatore Vodafone Italia S.p.A.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Piemonte in data 27 febbraio 2025.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G.M. nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.972,00 (millenovecentosettantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza dedotta in controversia;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 408,00 (quattrocentootto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza dedotta in controversia;

4. Le società Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

6. 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.

Roma, 7 ottobre 2025

IL PRESIDENTE f.f.
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella