AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 64//26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A. B. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/821451/2026)

L'AUTORITÀ

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

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*";

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;

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

VISTA l'istanza dell'utente A. B., del 12 marzo 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *consumer* n. 0753725xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue:

a. parte istante ha stipulato digitalmente presso un negozio Wind Tre, in data 13.03.2025, (Numero Contratto: 1651639267xxx - Codice Cliente: 341751xxx), l'offerta SUPER FIBRA-FTTH-Extra (telefono fisso e Internet), come da copie contratto e sintesi contrattuale allegate;

b. il sopralluogo per l'installazione del modem è intervenuto in data 10.04.2025, dopo diversi solleciti;

c. gli stessi tecnici, dopo avere installato il modem, hanno suggerito di contattare nuovamente Wind Tre per far inserire un'altra richiesta di intervento tecnico, in quanto non risultava la linea;

d. inizialmente, anche la connessione internet non era funzionante, ed è stata attivata in data 18.04.2025, a seguito di sollecito telefonico;

e. parte istante ha effettuato numerosi reclami per la mancata attivazione del servizio base (telefonia fissa), che non hanno avuto in concreto alcun esito, né sono mai stati riscontrati, né l'utente è mai stato informato, in alcun modo, circa l'esito di verifiche eventualmente effettuate dal gestore telefonico, anzi, le "verifiche telefoniche" hanno solo confermato, anche la necessità di intervento tecnico in loco;

f. inoltre, pure il servizio accessorio "12 mesi di Prime", incluso nel costo mensile, non è stato mai attivato, né l'utente ha mai ricevuto alcuna e-mail e/o comunicazione per procedere all'attivazione di Prime, compresa nel contratto per la durata di 12 mesi, così come previsto nella sintesi contrattuale fornita al momento della sottoscrizione;

g. parte istante ha contestato anche la sospensione per morosità del servizio di connessione internet dal 30/07/2025 al 01/09/2025, nonostante le fatture fossero state pagate in data 25.08.2025;

h. parte istante ha contestato anche l'addebito del "Contributo Riattivazione linea" per €. 25,00, con Iva, non esigibile, né addebitabile, in considerazione della sospensione illegittima dell'utenza telefonica e internet, in quanto intervenuta senza il dovuto preavviso previsto e senza il riconoscimento dell'indennizzo automatico. In data 01.10.2025, Wind Tre ha emesso la nota di credito n. 552500086xxx del 29.09.2025, per €. 75,00, senza alcun'altra indicazione, che la scrivente ha ipotizzato essere l'indennizzo di mancato preavviso di sospensione;

i. in data 28.08.2025, unitamente all'istanza di conciliazione UG/772739/2025, è stata presentata anche l'istanza per avere un provvedimento d'urgenza GU5/772859/2025, chiuso erroneamente dal Corecom Umbria, in quanto di fatto la linea voce non è mai stata funzionante;

j. in seguito, parte istante ha presentato in data 01.04.2026 un'altra istanza GU5/827685/2026 senza ottenere il ripristino del servizio di fonia.

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

i. la risoluzione del disservizio, ovvero attivazione del servizio di fonia e dei servizi accessori, stante anche la non ottemperanza al provvedimento temporaneo (GU5/772859/2025);
ii. il riconoscimento dei dovuti indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha precisato in via preliminare che "Quella che la signora B. chiama "non correttamente" migrazione non è altro che il recupero di un'utenza in latenza a causa di una pregressa sospensione e cessazione del servizio per morosità, fattispecie non oggetto di doglianza."

In seguito al pagamento delle fatture insolute ed alla successiva sottoscrizione di una nuova proposta di contratto del 13/03/2025, Wind Tre procedeva ad attivare dapprima, in data 10/04/2025, il numero provvisorio 0758810280 ed in data 18/04/2025, sovrascrivendola, l'utenza fissa n. 0753725xxx, oggetto di doglianza, che veniva pertanto recuperata dalla latenza. Preme rappresentare che anche nella schermata di Provisioning, depositata agli atti, rilasciata dall'ente preposto all'attivazione dell'utenza, si evidenzia la minima collaborazione dell'istante che risultava spesso non reperibile.

L'istante ha aderito all'offerta commerciale Super Fibra, con accesso FTTH n. i04473xxx, al costo mensile di euro 23,99 comprensivo delle rate del modem acquistato con la formula della vendita a rate e dell'opzione accessoria "Più Sicuri Casa & Ufficio".

In relazione alla contestata attivazione dell'opzione accessoria "Più Sicuri Casa & Ufficio", Wind Tre ha precisato che le richieste di attivazione dei contratti venivano sottoposte ai rituali controlli da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare la suddetta opzione. In caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità. Nessuna contestazione perveniva alla convenuta nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto, riguardo le utenze fisse oggetto di doglianza.

Solo in data 23/08/2025, la signora B. ha inviato una PEC, contestando, tra l'altro, l'attivazione della suddetta opzione per la quale la stessa aveva ricevuto conferma di attivazione tramite SMS, in data 18/04/2025.

In data 27/06/2025 è pervenuta una segnalazione interna da un punto vendita di Wind Tre, nella quale veniva segnalato un presunto disservizio sulla componente voce dell'utenza fissa oggetto di doglianza. In pari data il reparto competente di Wind Tre ha aperto la pratica tecnica n. ratt id 1 660480947xxx che veniva chiusa in data 16/07/2025, con l'esito "Risolto e verificato", come evidenziato nell'allegato print-screen di CRM.

In seguito alla risoluzione del disservizio, in applicazione dell'articolo 26 della propria Carta dei Servizi, in data 29/09/2025, Wind Tre ha emesso la Nota di Credito n.

552500086xxx di euro 75,00 mediante bonifico bancario su IBAN intestato all'istante, avente data valuta 12/02/2026.

Con riguardo alla doglianza relativa all'illegittima sospensione del servizio, si evidenzia che in data 10/07/2025, in seguito all'insoluto in essere sul contratto della parte istante, Wind Tre ha inviato un preavviso di sospensione e cessazione del servizio. Nel frattempo, erano state emesse altre fatture su cui era stato evidenziato lo stato d'insolvenza come di seguito evidenziato, a titolo esemplificativo nella fattura n. F2519372xxx, emessa in data 12/07/2025 e nella fattura n. F2525031xxx emessa in data 12/09/2025.

In seguito all'invio della lettera di preavviso sospensione, l'insoluto della signora B. si incrementava in seguito all'emissione delle fatture n. F2516273xxx, emessa in data 12/06/2025, e n. F2519372210, emessa in data 12/07/2025. In data 31/07/2025, stante i solleciti inevasi, l'utenza veniva sospesa come evidenziato nell'allegato print-screen di CRM. Unicamente in data 25/08/2025, la signora B. ha provveduto al pagamento di quanto dovuto ed in pari data veniva riattivato il servizio sull'utenza oggetto di doglianza.

In data 12/09/2025, in seguito alla riattivazione del servizio, Wind Tre ha emesso la fattura n. F2525031725, comprensiva del Contributo di Riattivazione Linea di euro 25,00 come sancito dall'articolo 11 comma 7 delle Condizioni Generali di Contratto.

Tra il 23/08/2025 ed il 18/09/2025 la signora B. ha inviato due PEC nelle quali lamentava tutto quanto reclamato nella presente istanza di definizione e richiedeva i relativi indennizzi.

In data 28/08/2025 la signora B. ha avviato l'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/772739/2025, che si concludeva con verbale di mancato accordo in data 12/12/2025 ed il procedimento d'urgenza avente protocollo n. GU5/772859/2025.

In seguito alla presentazione del predetto procedimento d'urgenza, la signora B. si è resa spesso indisponibile all'effettuazione di verifiche da parte dell'ente preposto di Wind Tre, rendendo impossibile l'operato di Wind Tre all'effettuazione di controlli che si rendevano necessari per comprendere la causa del malfunzionamento e l'eventuale sua reale esistenza.

Nonostante quanto lamentato dall'istante nel procedimento d'urgenza sopra menzionato, Wind Tre ha allegato il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, nel periodo di doglianza, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio nonostante quanto indicato dalla signora B., risultava, comunque, attivo e funzionante.

In data 01/04/2026 la signora B. ha avviato un nuovo procedimento d'urgenza avente protocollo n. GU5/827685/2025, lamentando genericamente che "il Servizio telefonico contrattualizzato il 13.03.2025 non è stato attivato e non è mai ripartito. Anche il Provvedimento temporaneo GU5/772859/2025 del 16.09.2025 non è stato ottemperato.

Quanto lamentato dalla signora B. nel secondo procedimento d'urgenza del 01/04/2026, va in completo contrasto con gli elementi probatori depositati da Wind Tre. La mancata attivazione nonché la doglianza su un servizio mai ripartito è contraddetto dal dettaglio del traffico e dalle evidenze documentali depositati nella presente memoria difensiva. Se è onere dell'operatore dovere di informare adeguatamente i clienti sui costi

delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti è compito dell'istante chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Anche nel corso di tale procedimento nel quale Wind Tre ribadisce l'attivazione dell'utenza oggetto di doglianza a partire dal 10/04/2025 ed un log stabile della connessione.

Preme rappresentare che Wind Tre ha più volte contattato la signora B. per effettuare le verifiche del caso, trovando, da parte della stessa, un comportamento non collaborativo in seno a quanto lamentato, denotando, così, un totale disinteresse nei confronti della tipologia del servizio erogato. Più volte, infatti, l'istante ha procrastinato gli appuntamenti telefonici con l'ente preposto.

Wind Tre invoca l'applicazione del principio, espresso dall'articolo 1227 c.c. sul concorso del fatto colposo del creditore. In particolare, conformemente al consolidato orientamento dell'Autorità, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze, o non dovuto affatto.

Infine, con riguardo alla contestata mancata attivazione della promozione Amazon Prime, si precisa che in data 18/04/2025 Wind Tre ha inviato all'indirizzo alessia.bianconi70@libero.it, rilasciato dall'istante nella proposta di contratto sottoscritta, una e-mail nella quale informava la cliente che per potere usufruire della promozione Amazon Prime gratuita per un anno, era sufficiente cliccare al seguente link https://attivazioneamazon.windtre.it e seguire le indicazioni. La signora B. avrebbe dovuto eseguire la procedura per l'attivazione della predetta promozione entro tre mesi dalla data di attivazione del servizio fisso, come evidenziato nell'allegata sintesi contrattuale dell'offerta sottoscritta. Si evidenzia, inoltre, che la signora B. non ha mai contattato il Servizio clienti di Wind Tre per avere eventuale supporto.

L'istante presenta una posizione debitoria aperta di euro 114,69 imputabile principalmente ai canoni delle offerte sottoscritte.

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 accolte parzialmente per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che a seguito dell'udienza di definizione del contenzioso avvenuta in data 25.05.2026, è stato disposto un rinvio al 15.06.2026 per consentire alle parti di effettuare ulteriori verifiche tecniche per risolvere il disservizio. Parte istante ha inserito una nota nel fascicolo in cui ha precisato che dal giorno 01.06.2026 l'immobile non risultava agibile, a seguito di un allagamento, rendendo impossibile il sopralluogo di un tecnico. L'ultimo aggiornamento risale al 5.08.2026 e conferma l'inagibilità dell'immobile.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento in questa sede in quanto si tratta di un'obbligazione di *facere* che esula dalle competenze di questa Autorità, che in questa sede può disporre rimborsi o indennizzi in favore della parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta alla liquidazione degli indennizzi, deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento della linea fissa n. 0753725xxx richiesta con contratto del 13.03.2025. Dalla ricostruzione fornita da Wind Tre, i servizi voce e dati risulterebbero attivati, anche se il dettaglio del traffico è relativo solo al servizio dati. Parte istante ha allegato un messaggio del 18.04.2025 di Wind Tre di conferma dell'attivazione del servizio Fibra sulla linea n. 0753725xxx. La prima segnalazione dell'istante è del 27.06.2025 volta a segnalare il mancato funzionamento del servizio voce.

Parte istante, in data 28/08/2025 ha avviato un procedimento d'urgenza GU5/772859/2025 rimasto inottemperato in quanto, come risulta dal fascicolo, le parti non sono riuscite a fissare un appuntamento per le verifiche in loco. In seguito, in data 01/04/2026, parte istante ha avviato un nuovo procedimento d'urgenza GU5/827685/2025, anch'esso concluso senza il ripristino del servizio voce, sempre per le medesime motivazioni, in quanto le parti non sono riuscite a incontrarsi per le verifiche in loco necessarie per comprendere la problematica.

Tanto premesso, tenuto conto che la prima segnalazione di disservizio risale al 27.06.2025, si ritiene che, in mancanza di prova contraria fornita da Wind Tre, parte istante abbia diritto alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio voce dal 27.06.2025 fino alla data del 25.05.2026, data in cui si è svolta l'udienza di discussione ed è stato confermato il mancato funzionamento del servizio voce. In seguito dal 1.06.2026 al 5.08.2026, come confermato dalla parte istante nel fascicolo, vi è stato un allagamento che non ha consentito di effettuare le verifiche tecniche, pertanto, tale periodo non deve essere calcolato ai fini del calcolo dell'indennizzo per il disservizio.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante può trovare accoglimento e Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il periodo dal 27.06.2025 al 25.05.2026, data in cui è stato confermato che il servizio non era attivo e, a causa di un allagamento, l'immobile era inagibile, per il numero complessivo di giorni pari a 332. Nel caso di specie, occorre tenere in considerazione anche il comportamento della parte istante che non ha collaborato per la risoluzione del disservizio. Come risulta dai fascicoli documentali delle istanze GU5/772859/2025 del 28.8.2025 e GU5/827685/2025 del 01.04.2026, parte istante ha spesso prorogato e rinviato gli appuntamenti con i tecnici, rendendo di fatto impossibile le verifiche tecniche, denotando una carenza di interesse per la rapida risoluzione del problema. Si ritiene, quindi, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1227 c.c., se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze, o non dovuto affatto. Si ritiene, quindi, che in considerazione del concorso colposo dell'istante, l'indennizzo debba essere ridotto di 1/3, pertanto, l'indennizzo complessivo dovuto in favore della parte istante per la mancata risoluzione del disservizio relativo alla linea voce risulta

essere il seguente: 332 giorni x euro 6,00 *pro die*, ridotto di 1/3 per un totale pari a euro 664,00.

In merito alla mancata attivazione del servizio accessorio "12 mesi di Amazon Prime", alcun indennizzo può essere liquidato in favore dell'istante in quanto Wind Tre, in data 18/04/2025, ha inviato all'indirizzo xxxx@libero.it una e-mail nella quale informava la cliente circa le modalità per l'attivazione del servizio. In ogni caso mai alcun reclamo è stato inviato dalla cliente.

Con riferimento alla sospensione per morosità del servizio di connessione internet dal 30/07/2025 al 01/09/2025, nonostante le fatture fossero state pagate in data 25.08.2025, la richiesta dell'istante deve trovare accoglimento in quanto, a fronte del pagamento delle fatture insolute avvenuto in data 25.08.2025, il servizio dati è stato riattivato in data 01.09.2025 con sei giorni di ritardo. Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die per il numero di giorni pari a 6 per un totale pari a euro 45,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli 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 A.B. nei confronti di Wind Tre 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, il seguente importo:
   i. euro 664,00 (seicentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio voce;
   ii. euro 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata riattivazione del servizio dati.

4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, 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 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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