

DELIBERA N. 35

******* / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/763070/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 18/12/2025;

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. 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di *****del 05/07/2025 acquisita con protocollo n. 0169314 del 05/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, esperita avanti al Corecom n. UG/739268/2025 e conclusasi con mancato accordo in data 07/04/2025, l'istante, Sig. ******, avviava il procedimento ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore WIND TRE S.P.A. L'istante lamenta il mancato espletamento della procedura di trasloco della linea fissa n. 070****020 dal vecchio indirizzo (Via ***** 28) al nuovo indirizzo (Vico ***** 7) in Maracalagonis. L'istante espone che in data 21 maggio 2024 comunicava a Windtre il recesso dal contratto. Tuttavia, pochi giorni dopo, precisamente il 4 giugno 2024, il servizio clienti 159 lo contattava proponendo la revoca del recesso e garantendo il trasloco gratuito, proposta che l'istante accettava con fiducia nella soluzione prospettata. Nonostante tale accordo e i successivi sopralluoghi tecnici avviati già a partire dal giugno 2024, la procedura di trasloco non giungeva mai a compimento. I tecnici intervenuti, infatti, riferivano informalmente dell'esigenza di "opere speciali", come il taglio stradale, e suggerivano addirittura di rivolgersi a TIM, individuata come l'unica compagnia effettivamente in grado di intervenire sulla rete in questione. Nel frattempo, l'istante continuava a ricevere regolarmente le fatture per un servizio mai effettivamente usufruito, accumulando così oltre sette mesi di addebiti ingiustificati. Nonostante le ripetute segnalazioni e i reclami formali inviati tramite PEC — datati 3 ottobre 2024, 3 dicembre 2024 e 12 febbraio 2025 — l'istante non riceveva alcuna risposta risolutiva da parte dell'operatore. Di fronte a questo persistente disservizio e all'assenza di riscontro efficace, in data 3 dicembre 2024 l'istante si vedeva costretto a richiedere la cessazione definitiva della linea, motivando tale decisione con l'inadempimento contrattuale subito. L'istante richiede: 1) Indennizzo per omesso trasloco/mancata attivazione dal 02/09/2024 al 09/03/2025; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) Rimborso dei canoni corrisposti in assenza di servizio; 4) Annullamento morosità e spese di recesso; 5) Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. si costituisce chiedendo il rigetto delle domande avversarie. L'Operatore ricostruisce i fatti confermando l'ordine di trasloco inserito in data 06/06/2024 e andato in KO tecnico per "time out OLO a seguito opere speciali" di competenza dell'operatore wholesale FiberCop. Secondo Wind Tre, l'impossibilità di portare a termine il trasloco della linea sarebbe stata causata da circostanze di forza maggiore e da impedimenti tecnici attribuibili a soggetti terzi, in particolare a FiberCop, la quale avrebbe necessitato di circa 180 giorni per eseguire le opere infrastrutturali necessarie, compresi gli scavi. L'operatore sottolinea come, non essendo proprietario della rete, non possa essere ritenuto responsabile per tali ritardi o impossibilità di intervento. Inoltre, sostiene che il cliente fosse perfettamente consapevole delle criticità tecniche riscontrate, come emergerebbe dalla stessa corrispondenza scritta prodotta dall'utente. Nel corso del procedimento, Wind Tre comunica di aver provveduto allo storno dei canoni fatturati dal 20 giugno 2024 fino alla cessazione della linea, avvenuta il

2 gennaio 2025, emettendo note di credito e assegni per un importo complessivo di circa 140 euro. A ciò si aggiunge l'erogazione di un indennizzo pari a 100 euro per la gestione del reclamo presentato il 3 ottobre 2024. Infine, l'operatore precisa che la cessazione della linea è stata effettuata, come richiesto dall'utente, in data 2 gennaio 2025.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta della parte istante può essere parzialmente accolta. Dall'analisi della documentazione risulta pacifico che tra le parti fosse in essere un contratto di telefonia fissa e che in data 04/06/2024 l'utente abbia richiesto il trasloco della linea. È altresì pacifico che tale trasloco non sia mai andato a buon fine e che la linea sia stata definitivamente cessata in data 02/01/2025. 1. Sulla richiesta di rimborso dei canoni e annullamento costi. Dalla documentazione prodotta da Wind Tre S.p.A., risulta che l'operatore ha provveduto, in pendenza di giudizio, a stornare e rimborsare i canoni relativi al periodo di mancata fruizione del servizio (dal giugno 2024 al gennaio 2025). Nello specifico, l'operatore indica rimborsi tramite assegno o compensazione per le fatture n. 1011122419***686, 242***185, 2425***531, 2428***188, 243226***363, 2435***447. Pertanto, in relazione alla richiesta di rimborso dei canoni corrisposti in assenza di servizio e all'annullamento delle spese, deve dichiararsi la cessata materia del contendere, essendo venuto meno l'oggetto della pretesa per avvenuto adempimento da parte dell'Operatore. 2. Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami inviati via PEC. Wind Tre afferma di aver riconosciuto un indennizzo di € 100,00 mediante assegno con data valuta 10/04/2025 in relazione alla segnalazione del 03/10/2024. Tale importo appare congruo e soddisfacente rispetto a quanto previsto dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, considerando che l'operatore ha comunque mantenuto interlocuzioni (seppur telefoniche e tramite SMS) con il cliente durante la gestione tecnica del guasto. 3. Sull'indennizzo per omesso trasloco. L'Operatore eccepisce la non imputabilità del disservizio, attribuendo la responsabilità a FiberCop per la necessità di "opere speciali". Tuttavia, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, il rapporto contrattuale intercorre esclusivamente tra l'utente finale e l'operatore retail (Wind Tre). L'utente non ha rapporto diretto con il wholesaler. L'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS prevede un indennizzo per il ritardo nel trasloco. Sebbene Wind Tre documenti un impedimento tecnico ("KO per time out OLO"), è onere dell'operatore gestire tale impedimento tempestivamente e fornire al cliente informazioni chiare e formali che gli permettano di sciogliersi dal vincolo contrattuale senza attendere oltre 6 mesi. Dagli atti emerge che l'ordine di trasloco è del 04/06/2024. Il preventivo di FiberCop per i lavori speciali, che indicava 180 giorni di lavorazione, risulta accettato/gestito nei sistemi solo a ottobre 2024. L'utente è rimasto in attesa di una prestazione (il trasloco) che l'operatore non è riuscito a garantire per un periodo irragionevole, continuando a emettere fatture (poi peraltro stornate). Non può essere accolta totalmente la tesi della forza maggiore esimente, in quanto l'Operatore risponde nei confronti dell'utente del fatto del terzo ausiliario di cui si avvale per l'esecuzione del contratto, salvo il diritto di rivalsa. Considerato che il trasloco non è mai avvenuto, si configura una fattispecie di ritardo

nell'attivazione del servizio presso la nuova sede che si è protratta fino alla rinuncia/cessazione del cliente. Calcolando il periodo dal decorrere dei tempi tecnici massimi per il trasloco (90 giorni dalla richiesta del 04/06/2024, ovvero il 02/09/2024) fino alla data di richiesta di cessazione definitiva (03/12/2024), si ravvisano 90 giorni di ritardo imputabile alla gestione della pratica. Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si applica l'Art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, che prevede un importo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo "per ciascun servizio non accessorio". Nel caso di specie, il contratto "Internet 200" prevedeva la fornitura congiunta di due servizi principali: Servizio voce (telefonia fissa), Servizio dati (connettività Internet a banda larga). Secondo la costante interpretazione dell'Autorità, il servizio di accesso a Internet non è un servizio accessorio (come definito dall'art. 1 della medesima delibera), bensì una prestazione principale autonoma. Pertanto, il ritardo nel trasloco ha comportato la mancata attivazione di due servizi non accessori e il ritardo indennizzabile è di 90 giorni $\times \text{€ } 7,50 \times 2 \text{ servizi} = \text{€ } 1.350,00$. Tale deve essere inoltre maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia (delibera AGCOM n. 6/14/CIR). Questo perché gli indennizzi e i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare il requisito dell'equità e tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. 4. Sulle spese di procedura. La richiesta di rimborso per spese di procedura non può essere accolta in quanto la procedura dinanzi al Corecom è gratuita e non sono state documentate spese vive sostenute e necessarie.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza proposta dal Sig. *****, condanna Wind Tre S.p.A. al pagamento in favore dell'istante della somma di € 1.350,00 (milletrecentocinquanta/00) con maggiorazione degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, a titolo di indennizzo per il ritardato/omesso trasloco della linea, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Di prendere atto dell'avvenuto storno/rimborso delle fatture contestate da parte di Wind Tre S.p.A. e del riconoscimento di € 100,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 18/12/2025

Cabasino
Mario
19.12.2025
10:11:51
UTC

IL PRESIDENTE

