

DELIBERA N. 15

******* / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/818583/2026)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 29/07/2026;

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”*;

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 04/03/2026 acquisita con protocollo n. 0081381 del 04/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusasi con mancato accordo, l'istante, Sig.ra ***** *, avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A.. Nelle proprie articolate memorie, la parte istante rappresenta di aver stipulato un contratto per l'utenza fissa 07*****0, lamentando gravi, continui e reiterati inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore sin dalla fase di attivazione. Nello specifico, l'istante documenta, attraverso innumerevoli reclami inoltrati a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), che il segnale Wi-Fi risultava estremamente debole, limitato a un raggio d'azione di appena 5-6 metri e fruibile in sole due stanze dell'immobile, in aperta violazione degli standard minimi di qualità promessi in fase di sottoscrizione. A tale disservizio strutturale, si aggiungevano periodi di totale assenza della linea internet (segnalati, a titolo esemplificativo, dal 08/02/2025 al 20/02/2025 e dal 01/04/2025 al 15/05/2025), uniti a un gravissimo guasto hardware al modem fornito in comodato/vendita rateizzata, il quale, emettendo odore di bruciato, rendeva impossibile la navigazione fino alla sua tardiva sostituzione avvenuta soltanto nel dicembre 2025. Ancora più gravosa risulta l'allegazione relativa al servizio Voce, che l'istante dichiara essere stato completamente interrotto dal 1° aprile 2025 fino al 3 marzo 2026, data in cui il servizio veniva faticosamente ripristinato a seguito dell'ennesimo sollecito telefonico. La Sig***** * contesta inoltre con fermezza la totale violazione degli obblighi di assistenza clienti (caring e complaint management). A fronte dei numerosi reclami tracciati, l'operatore si limitava all'invio di messaggi automatizzati e preimpostati, privi di qualsivoglia dettaglio tecnico. Si evidenzia infine un innalzamento immotivato del canone mensile (da € 23,96 a € 25,96) e il fallimento della portabilità del numero mobile 3*****8 per disallineamento anagrafico, con indebita emissione di una SIM provvisoria (3*****5) di cui si chiede la cessazione e il rimborso. Concludendo, l'istante richiede: indennizzo di € 500,00 per mancata risposta ai reclami, € 2.000,00 per completa mancanza del servizio telefonico, € 1.500,00 per mancanza servizio ADSL, € 1.000,00 per malfunzionamento ADSL, oltre allo storno di tutte le fatture pagate da aprile 2025 a marzo 2026.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A., nel contestare integralmente tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità procedurale delle allegazioni di parte istante relative a fatti e reclami risalenti all'anno 2024. Secondo la difesa del gestore, tali produzioni configurerebbero un inammissibile ius novorum, poiché introdurrebbero elementi estranei all'arco temporale discusso nel tentativo di conciliazione, in palese violazione del principio del contraddittorio. Nel merito, Wind Tre S.p.A. respinge fermamente l'ipotesi di malfunzionamento bloccante o assenza di servizio. A supporto della propria tesi, l'operatore deposita i tabulati tecnici (Log di Rete) che tracciano il traffico dati dell'utenza. Tali estratti documentano in modo inconfutabile come la linea abbia regolarmente generato innumerevoli sessioni di traffico internet giornaliero, spesso per svariate ore consecutive, nei periodi in cui la controparte

lamentava il blocco totale del servizio. Il gestore evidenzia, inoltre, di non essere rimasto inerte a fronte delle segnalazioni, ma di essere intervenuto tempestivamente, pur non riscontrando anomalie di rete imputabili ai propri terminali, sostituendo l'apparato modem unicamente in ottica di supporto al cliente (caring commerciale). A ulteriore riprova della propria buona fede, l'operatore dimostra di aver riconosciuto e già accreditato in fattura (F2605689861) la somma di € 45,00 a titolo di "Indennità disservizio tecnico fisso", senza che ciò costituisse riconoscimento formale di responsabilità. Per l'effetto, Wind Tre S.p.A. qualifica le abnormi pretese risarcitorie dell'istante alla stregua di una lite temeraria, chiedendo all'Autorità il rigetto integrale delle domande avverse in quanto generiche, infondate e carenti di prova.

3. Motivazione della decisione

La presente controversia impone una rigorosa applicazione del riparto dell'onere della prova, in ossequio alla disciplina generale dettata dall'art. 2697 c.c., secondo cui chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, pena l'inevitabile rigetto della domanda. In via del tutto preliminare, occorre dirimere l'eccezione processuale sollevata dall'operatore in merito all'inammissibilità dei documenti relativi al 2024. Come correttamente osservato dalla parte istante nelle proprie memorie di replica, l'integrazione documentale non costituisce mutatio libelli (non essendovi un ampliamento del petitum economico per l'anno in questione), ma assolve a una mera funzione storico-ricognitiva per dimostrare che le criticità strutturali della linea lamentate nel biennio 2025-2026 avevano radici pregresse. L'eccezione di Wind Tre S.p.A. va pertanto respinta. Scendendo al merito delle singole pretese, l'orientamento costante di Agcom e dei Corecom stabilisce che l'istante è tenuto ad allegare e documentare i fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche della domanda. Riguardo al Servizio Internet (Dati), la richiesta di complessivi € 2.500,00 per blocco e malfunzionamento deve essere respinta. L'operatore ha pienamente soddisfatto l'onere probatorio a proprio carico producendo i Log di rete. L'evidenza documentale di plurime, stabili e durature sessioni di connessione (certificata dai sistemi informatici del gestore) confuta radicalmente l'allegazione di una "completa mancanza del servizio". Per quanto concerne la debolezza del segnale Wi-Fi lamentata (raggio di 5-6 metri), è noto che la propagazione delle onde radio interne alle abitazioni soggiace a limiti fisici e architettonici (cd. ostacoli passivi) non imputabili al gestore, il cui obbligo primario si perfeziona alla terminazione di rete. Pur tuttavia, per le instabilità puntuali riscontrate e la vetustà/guasto del modem originario, si ritiene che l'accredito spontaneo di € 45,00 operato dal gestore assorba congruamente la fattispecie di "irregolare funzionamento", esauendo ogni ulteriore pretesa sul punto. Totalmente diverso è l'esito per il Servizio Voce. L'istante contesta in modo specifico e circostanziato la totale assenza della linea telefonica voce dal 01-04-2025 al 03-03-2026 (testualmente: "La linea telefonica invece non veniva ripristinata e quindi risultava ancora non funzionante, con il non funzionamento dal 01-04-2025 al 03-03-2026, data in cui veniva ripristinata il funzionamento della linea telefonica"), ripristinata solo a marzo 2026 a seguito di intervento del call center. A fronte di tale grave allegazione, Wind Tre ha limitato la

propria difesa al deposito dei Log "Traffico Internet", omettendo di fornire i Call Detail Record (CDR) del traffico Voce, unici strumenti idonei a provare il corretto instradamento delle chiamate. Accertato l'inadempimento in capo all'operatore per carenza probatoria sul punto (mancata contestazione), si riconosce l'indennizzo per interruzione del singolo servizio accessorio (Voce) all'interno dell'offerta bundle. Considerata l'estensione temporale del disservizio, pari a 337 giorni esatti (dal 1° aprile 2025 al 3 marzo 2026), e applicando il parametro di € 2,50 per ogni giorno di mancata erogazione del servizio (ai sensi dell'Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS, dimezzato rispetto ai 5,00 € previsti per il blocco totale di entrambi i servizi), l'indennizzo viene liquidato in € 842,50. Sulla Gestione dei Reclami, l'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP obbliga gli operatori a fornire un riscontro chiaro, tempestivo e motivato nel merito. Agli atti risultano svariati reclami inviati a mezzo PEC (ad es. 11/02/2025, 16/04/2025, 04/03/2026). L'operatore si è limitato a inviare generici SMS di chiusura ticket (es. "confermiamo la risoluzione del disservizio"), eludendo peraltro gli appuntamenti tecnici programmati in loco. Tale condotta reticente e puramente burocratica configura la fattispecie di omessa e/o inidonea risposta. In ossequio all'art. 12 della Delibera 347/18/CONS, vista la reiterazione della violazione, si riconosce l'indennizzo nel limite massimo ivi previsto, pari a € 300,00. Da ultimo, la richiesta di storno integrale delle fatture per il periodo contestato non merita accoglimento, in quanto, come ampiamente dimostrato, il contratto ha mantenuto una parziale onerosità e validità in virtù della fruizione del traffico dati accertata dai log di sistema. L'operatore dovrà comunque farsi carico di stornare eventuali variazioni tariffarie peggiorative non adeguatamente preavvisate (da € 23,96 a € 25,96) e cessare senza oneri l'utenza mobile non perfezionata.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il parziale accoglimento dell'istanza proposta dalla ***** nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni esposte in parte motiva. 2. L'obbligo in capo a Wind Tre S.p.A. di corrispondere all'utente la somma complessiva di € 1.142,50 (di cui € 300,00 per omessa ed inidonea risposta ai reclami scritti, e € 842,50 per i 337 giorni di mancata erogazione del servizio voce ai sensi dell'Allegato A, Del. 347/18/CONS), da erogarsi mediante storno sul prossimo conto telefonico utile o, in caso di incapienza, tramite assegno circolare o bonifico bancario entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento. 3. Il rigetto di tutte le restanti richieste di storno totale delle fatture e di indennizzi per il servizio ADSL, in quanto ampiamente superate dalle risultanze oggettive di traffico e dal pregresso storno compensativo di € 45,00 già accreditato dall'operatore.

2. 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.

3. 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.

Cagliari, 29 luglio 2026

CabasinoIL PRESIDENTE
Mario
30.07.2026
06:53:15
UTC

