AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 57/2026

XXX/ WIND TRE SPA

(GU14/ 840310/2026)

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 11.11.2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "Approvazione dell'Accordo Quadro 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";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 15/05/2026 acquisita con protocollo n. 0180000 del 15/05/2026;

Considerato quanto segue

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXcontesta quanto di seguito: "*: Cliente non riceve fatture tramite e mail (ne ha ricevuto solo una, in allegato); malgrado si sia recato più volte al centro wind di Francavilla rappresentando il disagio di tale situazione e chiedendo una definitiva risoluzione del problema, continua a non ricevere fatture tramite e mail all'indirizzo XXX@inwind.it".*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. risoluzione definitiva del problema con invio delle fatture all'indirizzo di posta elettronica: XXX@inwind.it;

ii. bonus per disagio.

L'istante allega:

- Copia di una schermata in cui è rappresentato l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica tra l'istante e l'operatore;
- Copia della proposta di contratto sottoscritta il 25/01/2025 ed intestata al codice cliente 1.12921790 con indicazione codice contratto 1647441437943;
- Copia della proposta di contratto sottoscritta il 25/01/2025 ed intestata al codice cliente 1.12921790 con codice contratto 1647441438222.

Alla richiesta d'integrazione formulata dal Corecom in data 19/05/2026 in ordine alla produzione della copia del contratto stipulato, in caso di sottoscrizione dello stesso

tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec, la parte istante ha risposto producendo:

- Copia della proposta di contratto datata 25/01/2025 intestata al codice cliente 1.1292179 con codice contratto 1647441438222,.

L'istante inoltre ha affermato che: *"come da voi richiesto al punto 1, abbiamo allegato copia del contratto mentre si sottolinea che il cliente non lamenta costi di fatturazione ma solo di ricevere le fatture al suo indirizzo e mail e che i reclami sono stati presentati fisicamente presso il centro servizi di telefonia di Di Matteo in V.le Nettuno a Francavilla al mare per cui non esistono codici di segnalazione telefonica"*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: *"In data 05/02/2025 veniva attivato si nostri sistemi il contratto n° 1648099369660 per l'utenza XXX (i04398360) in accesso FWA. (Allegato 1 – PDC). La numerazione su indicata è attiva sui sistemi della convenuta. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di "risoluzione definitiva del problema con invio delle fatture all'indirizzo di posta elettronica XXXllis@inwind.it" Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Co.Re.Com adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Ai sensi della Delibera 353/19/CONS, dovrà essere giudicata, infatti, inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula*

dall'ambito delle competenze attribuite al Co.re.com adito, il quale potrà unicamente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di 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 delibere dell'Autorità". Nessun ulteriore potere è attribuito al Co.re.com il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: " ...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria

richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale". Sul punto vedasi anche Corecom Campania GU14/653276/2023: "L'istante, oltre alla genericità della domanda proposta, non adduce elementi di prova a sostegno della propria posizione. […]"Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicendarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: "[…] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 […]". Si veda anche, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "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 […]." In data 10/02/2026, veniva depositato il procedimento n° UG/812009/2026 con cui l'istante lamentava la mancata ricezione tramite e-mail delle fatture. Si provvedeva immediatamente ad effettuare le verifiche del caso e si riscontrava che mai alcun reclamo era pervenuto in merito alla ricezione o meno delle fatture, nemmeno tramite PDV. Difatti, l'unica segnalazione da PDV riguardava un chiarimento su alcuni costi addebitati in fattura. Si verificava altresì che effettivamente, alcune fatture non erano state recapitate tramite mail. Di seguito un esempio delle note delle stesse. "E-CONTO KO INVIOFATTURACDF_P1152303362_N.FT_F2602021521_DEL_22_01_2026_XXXLLIS@INWIN D.IT_MOTIVO DEL KO_MAIL RIFIUTATA DAL SERVER PER PROBABILE SPAM_DATA INVIO_27_01_2026". Tale KO ricevuto, è da riferirsi a restrizioni inerenti al server del destinatario. Tale messaggio viene fornito al mittente allorquando, il server del destinatario potrebbe rifiutare la mail per motivi di sicurezza

o perché, inavvertitamente, il mittente potrebbe essere stato inserito nello SPAM o in Black-List. A dimostrazione che la causa è da riportare al server del destinatario, si rappresenta che, in alcuni casi, la mail, veniva regolarmente ricevuta. Tuttavia, per mera completezza di informazione, allorquando l'invio della mail non andava a buon, lo scrivente operatore si adoperava per inviare documentazione cartacea di cortesia. Nel corso dell'udienza del procedimento n. UG/812009/2026, veniva specificato al delegato dell'istante che il reclamo fosse infondato; in quanto la mail veniva rifiutata dal Server del cliente. Pertanto, non si trattava di anomalia imputabile a WindTre. Occorreva quindi che il Cliente ponesse nuovamente il mittente del messaggio contenente l'e-Conto By Mail nell'elenco dei mittenti attendibili. In data 13/05/2026, veniva siglato il mancato accordo prodromico al presente procedimento di definizione. Di seguito le modalità per ovviare alla problematica lamentata. Laddove si abbia l'assoluta certezza di ricevere l'e-mail dal sender WINDTRE preposto ovvero "ContoTelefonicoWINDTRE@postelprint.com" su e-mail presente nello spam, basterà settare tale indirizzo sul client di posta elettronica (es. su Outlook) come affidabile. Idem laddove l'accesso alla propria casella e-mail venga fatto direttamente da interfaccia WEB. Gli indirizzi e-mail potrebbero avere delle limitazioni nella ricezione dell'e-mail di e-Conto, derivanti dai firewall di sicurezza informatica presenti nella propria rete. Il Cliente ha comunque la possibilità di visualizzare il PDF del Conto Telefonico all'interno della propria Area Clienti WEB, previa registrazione e accesso. Fermo quanto eccepito in rito, come si avrà modo di verificare, le doglianze avanzate exadverso sono prive di pregio. Si precisa che la convenuta ha regolarmente adempiuto ai propri obblighi di trasmissione, provvedendo all'invio delle fatture all'indirizzo di posta elettronica fornito. Eventuali anomalie nella ricezione dei messaggi, riconducibili a sistemi di filtraggio automatico (quali filtri antispam), configurazioni del server di posta del destinatario oppure a ulteriori meccanismi di sicurezza adottati dal provider, costituiscono circostanze estranee alla sfera di controllo della Scrivente e, pertanto, non possono in alcun modo essere alla stessa imputate. In base ai principi generali in materia di obbligazioni e comunicazioni tra le parti, l'onere di garantire il corretto funzionamento del proprio sistema di ricezione (inclusa la verifica della cartella spam o

l'adeguata configurazione dei filtri) ricade sul destinatario della comunicazione. Si segnala che le fatture sono state sempre inviate tramite e-mail, come riscontrabile dai print delle fatture che a titolo esemplificativo e non esaustivo si allegano. Si segnala che le condizioni generali di contratto prevedono all'art. 11 rubricato CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE – PAGAMENTI Art. 11.2 Le fatture saranno emesse con cadenza mensile o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WINDTRE mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito della fattura via posta elettronica. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma per qualsivoglia motivo non dipendente da WINDTRE del recapito della fattura via e-mail, WINDTRE invierà al Cliente copia della fattura per posta ordinaria e si riserva la facoltà oneri indicati sul sito www.windtre.it. La situazione contabile dell'istante è regolare. Alla luce di quanto sopra esposto e documentato, le pretese attore e non possono trovare accoglimento."

Allega:

- Copia della proposta di contratto Codice Cliente 1.12921790 e codice cliente 1648099369660, datata 12/12/2025.

3. Le repliche dell'istante

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art, 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23//CONS, Regolamento sulle procedure di risolu4 zione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *"Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica".*

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie, l'istante contesta la mancata ricezione delle fatture trasmesse mediante messaggi di posta elettronica dall'operatore convenuto e in base a ciò chiede di provvedere alla risoluzione del problema ed al riconoscimento di un bonus per il disagio subito.

Relativamente alla richiesta relativa alla risoluzione del problema ed all'invio delle fatture all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla parte istante si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di essersi recato molteplici volte ai centri Wind rappresentando il proprio problema e chiedendo una definitiva risoluzione del problema.

Nelle proprie memorie difensive il gestore convenuto ha eccepito l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, osservando che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante ed aggiungendo di avere provveduto ad effettuare le verifiche del caso riscontrando l'assenza di reclami in merito alla ricezione o meno delle fatture.

L'operatore convenuto, inoltre, ha dichiarato che la causa del lamentato disservizio è da imputare al server del destinatario dal momento che le mail inviate in alcune casi venivano regolarmente ricevute e di essersi comunque adoperato, nell'ipotesi della mancata ricezione delle stesse, all' invio della documentazione cartacea di cortesia, conformemente a quanto indicato nell'art. 11 delle condizioni generali di contratto in cui è previsto che *: " Le fatture saranno emesse con cadenza mensile o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. WINDTRE mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito*

della fattura via posta elettronica. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera WINDTRE da qualsiasi responsabilità. In caso di mancata conferma per qualsivoglia motivo non dipendente da WINDTRE del recapito della fattura via e-mail, WINDTRE invierà al Cliente copia della fattura per posta ordinaria e si riserva la facoltà oneri indicati sul sito www.windtre.it".

Dall'analisi della documentazione acquisita agli atti si desume la presenza dalla copia delle schermate inserite all'interno delle memorie difensive dell'operatore in cui si evidenzia il rigetto della mail ed in cui viene indicato: *"e-conto ko invio fattura … n. F2602021521, XXX@inwind.it, motivo del ko della mail rifiuto del server per problema spam, data invio 27-01-2026".*

Non risulta, al contrario , la presenza della documentazione che attesti l'invio di un reclamo con cui possa essere dimostrato che l'istante abbia chiesto la risoluzione del problema (adempimento che avrebbe potuto rivelarsi decisivo anche sul piano probatorio), né alcuna altra azione risulta posta in essere dall'utente al di fuori dell'instaurazione del presente procedimento.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "*Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore …..qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione*" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune e circostanziate segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata

applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente non ha lamentato la mancata trasmissione delle fatture al gestore e che questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione, se non nelle modalità previste dalle condizioni generali d'abbonamento.

Nel caso di specie, inoltre, deve evidenziarsi che la richiesta di risoluzione definitiva del problema e quindi di inoltro delle fatture via mail all'interno di una definizione sia del tutto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o non *facere* quale sarebbe la condanna dell'operatore all'esecuzione di ipotetiche attività di risoluzione tecnica e di conseguente imposizione di invio periodico delle fatture.

Si rammenta, infatti, che il Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, in capo all'art. 20, comma 4 stabilisce che : "*l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Alla luce delle predette considerazioni la richiesta di procedere all'invio delle fatture tramite messaggi di posta elettronica non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla istanza concernente il riconoscimento di un bonus per disagio si precisa che il contenuto assolutamente generico della richiesta non consente di poter individuare l'applicazione della stessa nell'ambito delle ipotesi tipicamente previste dal Regolamento indennizzi e la carenza di elementi probatori rende impossibile stabilire, nel caso, di specie, l'applicazione di indennizzi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX XXX, tramite l'Avv. Vittorio Ruggieri, nei confronti dell'operatore Wind TRE S.p.A per le ragioni espresse.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Presidente
f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii