

DETERMINA Fascicolo n. GU14/809822/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/02/2026 acquisita con protocollo n. 0033987 del 02/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: l'utente dichiara di essere titolare di un contratto con l'operatore relativo all'utenza fissa n. XXX, pattuito al costo complessivo di € 23,99 al mese. Invero Wind, fin dalla prima fattura ha applicato il costo di € 31,96. Il reclamo scritto è rimasto privo di riscontro. L'istante è in possesso di vocal order in mp3 che si può condividere a mezzo pec. Disservizi segnalati: 1. XXX Cessazione amministrativa dell'utenza (Data cessazione: 19/11/2025) 2. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/08/2025, Data riscontro: Non risolto) 3. XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 16/08/2025, Data risoluzione: Non risolto) Richieste: 1. Uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale dell'insoluto e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese; 2. Rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito; 3. Indennizzo l'attivazione di un piano tariffario non richiesto / differente; 4. Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; 5. Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019. indennizzo automatico. In replica alle deduzioni dell'operatore, l'istante dichiara che in data 15/02/2025, aderiva telefonicamente (e con successiva sottoscrizione di contratto) all'offerta "Super Internet Casa 5G" dell'operatore per la sua utenza fissa n. XXX. Come risulta dall'istanza introduttiva del presente procedimento e dalla registrazione vocale in possesso dell'utente, le condizioni economiche pattuite prevedevano un canone mensile di € 23,99. Tuttavia, sin dalla prima fattura emessa, l'operatore ha applicato un costo superiore, pari a € 31,96 mensili, come documentato, a titolo esemplificativo, dalla fattura n. F2 XXX54 del 12/05/2025. Tale discrepanza ha alterato sin da subito e in modo sostanziale l'equilibrio contrattuale e la convenienza dell'offerta che aveva indotto l'istante a scegliere l'operatore. A

fronte di tale palese inadempienza, l'utente provvedeva a inoltrare formale reclamo scritto a mezzo PEC in data 14/04/2025, contestando dettagliatamente la non conformità della fatturazione rispetto agli accordi presi. A tale comunicazione, contrariamente a quanto previsto dalla normativa di settore e dalla stessa Carta dei Servizi dell'operatore, non è mai seguito alcun riscontro scritto da parte dell'operatore. Persistendo l'illegittima condotta dell'operatore, l'istante avviava il tentativo obbligatorio di conciliazione (proc. n. UG/780462/2025), che si concludeva con verbale di mancato accordo, rendendo così necessaria la presente fase di definizione per la tutela dei propri diritti. Nelle proprie controdeduzioni, L'operatore ha eccepito l'inammissibilità di alcune richieste e ha tentato di giustificare il proprio operato, asserzioni che si contestano integralmente per le ragioni che si andranno a esporre. Le risultanze prodotte da la propria difesa sono palesemente infondate e non scalfiscono la legittimità delle pretese dell'istante. Si procede alla disamina delle singole richieste, confutando le argomentazioni avversarie.

1. Sulla richiesta di uscita dal contratto in esenzione costi, con storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito. WindTre eccepisce l'inammissibilità della richiesta, qualificandola come un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, co. 4, della Delibera 353/19/CONS. Tale eccezione è pretestuosa e va respinta. La richiesta dell'istante non è un mero recesso "ad nutum", bensì la legittima conseguenza del grave e continuato inadempimento contrattuale posto in essere dall'operatore sin dall'inizio del rapporto. L'applicazione unilaterale e costante di un canone non pattuito costituisce una violazione fondamentale degli obblighi contrattuali, che mina alla base il sinallagma e la fiducia dell'utente. Le stesse Condizioni Generali di Contratto dell'operatore prevedono che, in caso di modifiche unilaterali non vantaggiose, "il cliente possa recedere senza costi. Sebbene in questo caso non vi sia stata una "modifica" formale, l'applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite è, nella sostanza, un'imposizione unilaterale ancora più grave, perché avvenuta senza alcun preavviso e in violazione degli accordi originari. Pertanto, si chiede a codesto On. Le Corecom di accertare il grave inadempimento dell'operatore e, di conseguenza, di dichiarare la legittimità della risoluzione del contratto per colpa dell'operatore, ordinando a quest'ultimo di non addebitare alcun costo di disattivazione, penale o rata residua per i terminali (modem e antenna), in quanto la cessazione del rapporto è direttamente imputabile alla sua condotta illecita. La richiesta di storno delle fatture insolte è diretta conseguenza di tale accertamento.
2. Sul rimborso delle somme corrisposte in eccedenza. La richiesta è fondata e documentalmente provata. L'istante ha diritto alla restituzione di tutte le somme versate in eccesso rispetto al canone pattuito di € 23,99 mensili. Confrontando tale importo con quello addebitato di € 31,96, si evince una differenza di € 7,97 per ogni mese di fatturazione. Si chiede pertanto di ordinare all'operatore la restituzione di tali importi per tutta la durata del rapporto contrattuale, oltre interessi legali.
3. Sull'indennizzo per attivazione di un piano tariffario non richiesto/differente. La condotta dell'operatore integra pienamente la fattispecie dell'attivazione di un servizio o profilo tariffario diverso da quello richiesto. L'applicazione di un canone maggiorato non è un mero errore di fatturazione, ma la concreta attivazione di condizioni economiche difformi da quelle pattuite. La Carta dei Servizi di Wind e la normativa AGCOM (Delibera n. 347/18/CONS) prevedono specifici indennizzi per tali fattispecie. Si insiste, pertanto, per il riconoscimento di un congruo indennizzo, da quantificarsi secondo i parametri regolamentari, per il grave pregiudizio subito dall'istante.
4. Sull'indennizzo per mancato riscontro al reclamo. È documentalmente provato che l'istante ha inviato un reclamo scritto a mezzo PEC in data 14/04/2025. L'operatore, nelle sue stesse Condizioni Generali e nella Carta dei Servizi, si impegna a fornire un riscontro entro 45 giorni. Ad oggi, tale riscontro non è mai pervenuto.
5. Sulla penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019. L'operatore sostiene che tale norma non sia applicabile al caso di specie. L'argomentazione è infondata. La norma citata prevede il diritto dell'utente a una penale del 10% (con un minimo di € 100) qualora siano emesse fatture per "addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti". Nel caso in esame, la maggiorazione del canone mensile costituisce un "costo per servizi... non dovuto" nella misura eccedente quanto pattuito. Non si tratta di un disservizio tecnico, ma di un'illegittima pretesa economica, rientrando pienamente nell'ambito di applicazione della norma. La ratio della legge è proprio quella di sanzionare gli operatori che procedono a fatturazioni illegittime, costringendo gli utenti a onerose procedure di contestazione. Si insiste, pertanto, per l'applicazione della penale richiesta. Tutto ciò premesso, si insiste con le richieste di cui al formulario GU14.

Posizione dell'operatore: in replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore nelle sue controdeduzioni chiede il rigetto di tutte le istanze dell'istante asserendo le seguenti eccezioni: 1. Eccezioni preliminari a. Il gestore eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni

elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Si richiama la Delibera n. 007/2025/CRL/UD del Corecom Lazio “La richiesta di [...] (n.d.r.: “chiusura completa contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”) non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l’art.20, comma 4, dell’allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a 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”. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all’art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale a. L’operatore specifica che, per seguire al meglio l’avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiama la Delibera Agcom n.35/24/CIR: “Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società L’operatore S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema prodotte dalla società medesima. [...]”. Vedasi anche la Delibera del Corecom Molise 19/2024 GU14/60xxx9/2023; Sentenza n. 6157/2023 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023; Sentenza n. 2032/2024 GDP di Nocera Inferiore. In data 15/02/2025 l’istante richiedeva. In data 15/02/2025 l’istante richiedeva l’attivazione del contratto XXX in accesso FWA ad uso consumer, per l’attivazione della nuova linea telefonica LNA XXX, con offerta Super Internet Casa 5G, con modem e antenna in vendita abbinata 48 rate, canone offerta del fisso 19,99€/mese per i primi 12 mesi e poi 22,99€/mese in promozione stante la convergenza con l’utenza Mobile Prepagata - utenza XXX – con Offerta GO UNLIMITED FIRE PLUS - canone offerta mobile 6.99 €/mese. Contributo di attivazione per l’utenza fissa di 3,98€ per un totale di 24 rate. In caso di disattivazione della linea mobile associata, per il fisso sarà ripristinato il costo originario di 27,99€/mese (allegata proposta di contratto). In data 16/04/2025 l’istante inviava una PEC con la quale richiedeva chiarimenti in merito all’offerta sottoscritta. L’ufficio competente provava a mettersi in contatto con la sig.ra XXX, in quanto la comunicazione era priva di firma e la richiesta di informazioni non risultava chiara, ma l’istante non rispondeva alle telefonate, pertanto, in data 04/06/2025 veniva inoltrato il riscontro scritto a chiusura della segnalazione. In data 30/09/2025 l’istante presentava l’istanza di conciliazione UG/780462/2025. Nelle more, si riscontrava un’anomalia di sistema, in riferimento alla mancata attivazione della promozione di convergenza tra l’utenza fissa XXX e l’utenza mobile prepagata XXX, che avrebbe dovuto scontare il canone dell’utenza fissa a 19,95 /mese per 12 mesi e successivamente a 22,95/mese. Pertanto, in data 02/10/2025, si ricostruiva manualmente la convergenza tra l’utenza fissa XXX e l’utenza mobile prepagata XXX, facendo partire, da ottobre 2025 fino a ottobre 2026 la promozione dei 12 mesi di sconto del canone a 19,95/mese. Si procedeva a ricalcolare tutti i conti telefonici emessi dalla data di attivazione del contratto fino all’attivazione della promozione di ottobre 2025 come di seguito riportato. L’importo riconosciuto di totale 35€ veniva accreditato sui conti telefonici in emissione a capienza. In data 07/11/2025 si concludeva, con esito negativo, l’udienza inerente all’istanza di conciliazione UG/780462/2025 del 30/09/2025. In data 12/11/2025 veniva emesso il conto telefonico n. F2XXX05 sul quale possiamo riscontrare, sia il riallineamento della promozione, in seguito al ripristino della convergenza, con canone mensile dell’abbonamento super fibra a 19,98€ per 12 mesi correttamente fatturato, sia l’accredito di € -35 che ha portato a zero il costo conto telefonico. In data 12/12/2025, altresì veniva emesso il conto telefonico F2XXX61 con ‘ulteriore accredito di € 11,04 a capienza come di seguito riportato e allegato in atti. 3. In diritto a. In merito alla richiesta :” 1) Uscita dal contratto in esenzione costi, con lo storno integrale dell’insoluto e delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione” si ribadisce l’eccezione di inammissibilità già sollevata in premessa in quanto tali questioni non rientrano nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Altresì, come da condizioni di contratto e sintesi contrattuale, che si riporta di seguito, in caso di recesso, anche attraverso un passaggio verso un altro operatore, sarà addebitato il costo previsto per dismettere la linea o trasferire il servizio. Inoltre, in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio

principale, saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente di cui si riporta lo stralcio del contratto. La scrivente, ricordando che l'utente, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto L'operatore per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. In primis, si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality L'operatore collega la casa del Cliente alla stazione radio base più vicina. Il servizio viene fornito tramite un'antenna, collocata all'esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa. In tema di prodotti forniti da L'operatore, l'art. 6 "PRODOTTI FORNITI DA L'OPERATORE" stabilisce che: 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale [...]. A tal riguardo preme richiamare la Delibera di rigetto n. 58/2024 del Corecom Umbria che confermava la correttezza degli addebiti delle rate residue del modem in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale. Vedasi, altresì, la recentissima Delibera 8/2025 del Corecom Trentino Alto-Adige "Dalla documentazione fornita, risulta che l'istante sottoscritto la "Proposta di abbonamento" di data 25/05/2025, la quale prevedeva espressamente l'attivazione dell'offerta "Super Internet Casa 5G", con "Antenna e modem in vendita abbinata con consegna e installazione da parte di un tecnico". Risulta, inoltre, che l'istante abbia scelto, nel caso di recesso anticipato, di saldare l'importo residuo attraverso la modalità del "Mantenimento Rateizzazione". È altresì emerso che l'istante ha confermato, con la propria firma, di aver ricevuto la "Sintesi contrattuale" dell'offerta (che dettaglia esplicitamente i costi dei due dispositivi in oggetto) e di aver accettato tutte le condizioni in essa contenute. Infine, la proposta contrattuale risulta essere stata firmata anche nelle sezioni relative alle clausole di cui agli articoli 1341 e 1342 c.c." Una volta scelta la modalità e accettatene i relativi costi di pagamento, come fatto dall'utente, l'istante è obbligato al pagamento anche in caso di recesso anticipato. In merito alla richiesta avanzata di "2) Rimborso delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quanto pattuito"; il Gestore ha già ricostruito l'offerta in convergenza e attivato la relativa promozione. Altresì, già è stato erogato l'importo a rimborso delle somme corrisposte in eccedenza, come sopra dimostrato e documentato in atti, pertanto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Come dispone l'allegato A alla Delibera 347/18/ Cons, e come più volte chiarito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Delibera n. 12/14/ CIR), l'istanza di definizione afferente a una causa pretendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. Si richiama la recentissima Delibera 37/25 in cui il Corecom Puglia "deve Prendersi atto della cessata materia del contendere [...] atteso [...] il riconoscimento, da parte del gestore, in ottica di customer care [...] dello storno/rimborso delle fatture". Si richiama altresì la Sentenza del Giudice Di Pace Di Caserta N. 94/2025 - R.G. N. 3986/2023 "[...] si osserva che la resistente ha provato che in relazione ai canoni dall'utenza [...] e la relativa richiesta di storno delle fatture F222xxxxx e F230xxxx è stata soddisfatta con le note di credito n. 55230xxxx e 5523000xxx [...]. In relazione a tale domanda è pertanto cessata materia del contendere tra le parti." In merito all'avanzata richiesta di "3) Indennizzo l'attivazione di un piano tariffario non richiesto / differente" si ribadisce che nel caso di specie non si è trattato di un'applicazione da parte della scrivente di un piano tariffario non richiesto o differente da quello concordato/pattuito. In seguito a verifica, per un'anomalia di sistema, non è stata agganciata la convergenza tra l'utenza di rete fissa XXX e il mobile prepagato XXX che avrebbe dovuto scontare il canone dell'utenza fissa a 19,95 /mese per 12 mesi e successivamente a 22,95/mese. Pertanto, in data 02/10/2025, si ricostruiva manualmente e prontamente la convergenza tra l'utenza fissa XXX e l'utenza mobile prepagata XXX, facendo partire, da ottobre 2025 fino a ottobre 2026 la promozione dei 12 mesi di sconto del canone a 19,95/mese come facilmente riscontrabile dal conto telefonico F2XXX05 allegato in atti e successivi. procedeva a ricalcolare tutti i conti telefonici emessi dalla data di attivazione del contratto fino all'attivazione della promozione di ottobre 2025 come di seguito riportato. L'importo riconosciuto di totale 35€ veniva accreditato sui conti telefonici in emissione a capienza come dimostrato ed allegato in atti in riferimento alle fatture F2XXX05 e F2XXX61. In ogni caso resta inteso che con la gestione proattiva posta in essere dall'operatore quanto contestato, trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/ CIR e dalla Determina 49/15/DIT. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati

dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Si veda sul tema la Delibera 011/2025/CRL/UD del Corecom Lazio: "[...] le richieste di [...] "...rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente", non possono essere accolte. Tuttavia, in applicazione del principio del favor utentis, [...] le doglianze sono da intendersi come richieste di rimborso delle somme indebitamente prelevate dal conto corrente, alle quali non può essere riconosciuto alcun tipo di indennizzo, in quanto il consolidato orientamento di AGCOM e delle Delibere Corecom prevedono che: "l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo." (cfr. Delibere n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n.23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR; n. 93/18/CIR 3/18/CIR; Del. Corecom Toscana 39/2024)." In merito all'avanzata richiesta di 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; alcun indennizzo è dovuto in quanto la scrivente a riscontro il reclamo nei tempi e nei modi previsti dalla carta dei servizi e dalle condizioni di contratto. In data 16/04/2025 l'istante inviava una PEC con la quale richiedeva chiarimenti in merito all'offerta sottoscritta. L'ufficio competente provava a mettersi in contatto con la sig.ra Izzo, in quanto la comunicazione era priva di firma e la richiesta di informazioni non risultava chiara, ma l'istante non rispondeva alle telefonate, pertanto, in data 04/06/2025 veniva inoltrato il riscontro scritto a chiusura della segnalazione. Si richiama la delibera n.3 /2023 del Corecom Abruzzo sul tema: "Quanto alla richiesta di indennizzo [...] riferita alla ritenuta mancata risposta ai reclami. [...] A ben guardare, pertanto, ciò che nella sostanza l'istante lamenta non è la mancata o ritardata risposta al reclamo, oggetto, eventualmente, di possibili indennizzo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., ma la ritenuta non sufficiente chiarezza delle risposte ottenute, come tale non immediatamente riconducibile all'alveo delle fattispecie oggetto di tutela secondo il citato Regolamento Indennizzi, né a quello di previsioni normative o regolamentari di fonte diversa da quest'ultimo". Infine, in merito alla richiesta avanzata di 5) "Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019." la stessa non può trovare accoglimento per i motivi sopra edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n° 319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo "[...] 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 per cento 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 presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]". Sul punto vedasi anche Corecom Abruzzo Delibera n. 48/2023 "[...] Le medesime ragioni legate alla rilevata condotta omissiva da parte dell'istante dal punto di vista della mancata operosità mostrata in concreto, [...] valgono, del pari, a non poter ritenere accoglibili le ulteriori richieste formulate in termini di [...] indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) per il caso della illegittima fatturazione." Gli addebiti contestati dall'istante non rientrano dunque in tale previsione! Nel caso de quo non risulta accertata una violazione della scrivente convenuta, che ha documentato in atti le modalità con cui ha provveduto a fatturare i relativi addebiti, frutto di consumi e servizi fruiti dall'utente. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da entrambi le parti e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato: 1. la richiesta di uscita dal contratto in esenzione costi, con storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito, non può essere accolta in quanto l'art. 20 del Delibera AGCOM n° 203/18 prevede il recesso senza costi solo per inadempimento grave perdurante o modifica unilaterale. Nel caso di specie, l'operatore ha sanato con la convergenza contabile, pertanto, è cessata materia per intervenuta regolarizzazione contabile del 02/10/2025. 2. La richiesta di rimborso delle somme corrisposte in eccedenza non può trovare accoglimento in quanto dagli atti risulta che a fronte del costo pattuito di € 23,99/mese (offerta Super Internet Casa 5G dal 24/02/25), l'operatore ha inizialmente fatturato € 31,96. Con la fattura

F2XXX05 del 12/11/2025 l'operatore ha provveduto alla convergenza contabile mediante: storno canoni con voce "Accredito canoni bundle - € 35,00" "Arrotondamento da riportare sul Conto Telefonico successivo +€ 11,04" a credito utente. La successiva fattura F2XXX61 del 12/12/2025 di € 12,92 recepisce detto credito, e le fatture F2XXX58 del 12/01/2026 e F2XXX45 del 12/02/2026 risultano entrambe emesse per € 23,96, importo conforme (al netto di arrotondamenti) al pattuito € 23,99. Pertanto, avendo l'operatore già integralmente rimborsato le somme addebitate in eccedenza nel periodo febbraio/ottobre 2025, la richiesta di rimborso non può essere accolta. 3. La richiesta di indennizzo per attivazione di un piano tariffario non richiesto/ differente non può essere accolta in quanto nella fattispecie non si configura l'attivazione di profilo tariffario in luogo di quello pattuito il 15/02/2025 (Contratto XXX). bensì un mero errore di fatturazione da parte dell'operatore derivante dalla mancata applicazione della promozione a seguito della convergenza con l'utenza Mobile Prepagata - utenza XXX – con Offerta GO UNLIMITED FIRE PLUS - canone offerta mobile 6.99 €/mese. Detto errore risulta essere stato integralmente sanato mediante emissione di note di credito e rimborsi come da documentazione in atti. Non sussistono pertanto i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 Delibera 347/18/CONS . 4. la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può trovare accoglienza in quanto il reclamo del 14/04/2025 è da ritenersi valido e specifico, contenendo numero contratto, codice cliente, fattura contestata e descrizione dell'inadempimento. Il riscontro del 04/06/2025 con formula generica "reclamo privo di motivazione" è da qualificarsi come non congruo in quanto non entra nel merito delle condizioni economiche contestate, non fornisce chiarimenti sulla tariffa applicata e si limita a rigetto standard. Pertanto, si configura mancata risposta congrua con decorrenza dal 30/05/2025 (45 gg dal reclamo) fino alla effettiva convergenza contabile intervenuta con fattura F2XXX05 del 12/11/2025 /max € 300) 5. La richiesta di penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019, non può essere accolta in quanto non risultano agli atti addebitata penale per recesso anticipato o per bollette anomale.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/02/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta congrua al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata sempre per i motivi di cui in premessa.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo