

DELIBERA N. 22/2026/DEF

**XXXXXX XXXXXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/804063/2026)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 3/07/2026;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX del 14/01/2026 acquisita con protocollo n. 0010195 del 14/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 14 gennaio 2026, la sig.ra XXXXX XXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Wind Tre/Very Mobile (d'ora in avanti, anche solo WindTre od Operatore) i fatti di seguito esposti.

Nel mese di giugno, aderiva al contratto per servizi di rete fissa "linea 5G casa di Wind 3", che avrebbe dovuto avere un costo mensile di € 18,90, comprensivo anche dei servizi di rete mobile da erogarsi sulla SIM già in uso sul proprio cellulare e dell'abbonamento ad Amazon Prime.

Nel mese di agosto, tuttavia, accortasi che il costo del piano tariffario era, in realtà, di € 25,95 e che esso non includeva la fornitura dei menzionati servizi di rete mobile sulla predetta SIM, chiedeva immediatamente la chiusura del contratto per la linea sia mobile che fissa. Per quest'ultima, non essendo possibile effettuare l'operazione per le vie telefoniche, si recava in negozio ove, venuta a conoscenza della cancellazione del numero di telefono mobile, acquistava una nuova SIM, pagandone i costi di attivazione, che, secondo le rassicurazioni ricevute, le sarebbero stati poi rimborsati. Per il contratto Wi-Fi, le veniva richiesto di fare una pec di disdetta, cui provvedeva ai primi di settembre, nonché riferito che avrebbe dovuto attendere 45 gg per ricevere il rimborso delle fatture che, nel frattempo, continuavano a pervenire.

Dopo un mese, in occasione di un contatto telefonico, veniva invitata a dare disdetta tramite l'apposito modulo da inviare con pec, posto che nessuna sua pec in questo senso era pervenuta all'Operatore. Non le veniva inoltrata neppure la registrazione richiesta con la pec anzidetta. Nel frattempo, restava attiva la linea con Poste italiane. Tornata in negozio, le veniva riferita l'impossibilità di prestarle assistenza, avendo fatto tutto per telefono, mentre, ricercando chiarimenti per le vie telefoniche, le veniva risposto che era vincolata a WindTre per 4 anni e che, in caso di disdetta, avrebbe dovuto pagare € 9.90 al mese per l'antenna ed il modem, più 500 euro. L'Istante ha poi riferito di avere subito un danno alla finestra, bucata per consentire l'attivazione dei servizi, e di non abitare più presso l'indirizzo di attivazione dei servizi.

In base a quanto lamentato, ha richiesto, per l'importo complessivo di € 600,00: l'annullamento del contratto a far tempo dal 3 settembre 2025, data di inoltro della pec di disdetta; il rimborso delle fatture pagate sia a Wind Tre sia al precedente operatore (Poste italiane) per la duplice utenza fissa; il rimborso della SIM acquistata; il risarcimento dei danni morali per avere dovuto innumerevoli volte contestare l'accaduto sia di persona, recandosi in negozio, sia telefonicamente.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 6 marzo 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, WindTre ha controdedotto quanto di seguito esposto:

la domanda di controparte di risarcimento dei “danni morali per aver chiamato e recatami tante volte in negozio io da novembre non sono più a quell'indirizzo e pago per non avere servizio! Ho anche tolto wind dal mobile sono 20 anni vostra cliente e mi sento truffata” è inammissibile, poiché non demandabile all’Autorità adita, ai sensi dell’art. 20, comma 4;

le altre domande avversarie sono inammissibili per genericità ed indeterminatezza relativamente ai fatti contestati;

il 1° ottobre 2008, veniva attivato il contratto n. XXXXXXXXXXXXXXXX associato all’utenza mobile prepagata n. XXXXXXXX, con piano tariffario, originariamente, “Wind 4”, e, a decorrere dal 4 novembre 2019, “Super Senza Scatto 2012” e opzione All Inclusive Easy Pay Speciale 60 GB per Te”;

il 16 giugno 2025, su richiesta di parte istante, veniva attivato il contratto n. XXXXXXXXXXXXXXXX associato alla nuova linea n. XXXXXXXX, in accesso FWA n. XXXXXXXX, offerta “Super Internet Casa FWA 5G” con modem e antenna in acquisto, in 48 rate mensili. L’offerta prevedeva in promozione un costo mensile di € 19,99 per i primi 12 mesi e successivamente di € 22,99 mensili, l’opzione associata “Abbonamento Più Sicuri Casa” al costo mensile di € 1,99, di cui il primo mese gratuito, nonché il contributo di attivazione di € 3,99 per 24 mesi;

il 17 giugno 2025, veniva inviato al numero XXXXXXXX, un SMS di attivazione del servizio “Più Sicuri Casa”, come da contratto sottoscritto;

il 18 agosto 2025, parte istante contattava l’Assistenza clienti per richiedere la cessazione dell’utenza mobile n. XXXXXXXXXXXXXXXX, che veniva cessata a seguito di registrazione vocale del consenso, entro i termini previsti dall’art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto (CGC), ovverosia il 18 agosto 2025; l’offerta Easy Pay relativa alla SIM mobile prevedeva l’addebito dei canoni mensili tramite addebito bancario, come richiesto dall’istante. Trattandosi di offerta prepagata, per tali addebiti non venivano emesse fatture cartacee, ma solo disposizioni contabili;

il successivo 19 agosto, il Partner Commerciale chiedeva il recupero della numerazione XXXXXXXX, asseritamente cessata per errore. Veniva pertanto attivato il nuovo contratto n. XXXXXXXXXXXXXXXX associato alla SIM n. XXXXXXXX sul centro di fatturazione n. XXXXXXXXXXXX, con l’offerta New Basic e opzione Voce 5G Easy Pay al costo di 7,99 mensili sul quale, in ottica di favor utentis, la scrivente provvedeva a recuperare il numero XXXXXXXX;

il 18 settembre 2025, a seguito di verifiche sugli addebiti, veniva riconosciuto, mediante erogazione di ricarica, l’importo di € 9,99, a titolo di rimborso della spesa sostenuta per l’attivazione della SIM;

il 18 ottobre 2025 Wind Tre, procedeva ad accreditare nuovamente l’importo del costo di attivazione (€ 9,99) già addebitato e parzialmente il canone di agosto di € 3,35 per il totale di € 13,34 mediante accredito applicabile sulle disposizioni contabili successive. L’importo veniva applicato a storno totale della disposizione contabile n. XXXXXXXXXXXX di € 7,99 e a storno parziale sulla n. XXXXXXXXXXXX di € 45,00 per € 5,35, il cui incasso difatti veniva disposto per € 39,65;

il 18 novembre 2025, la linea n. XXXXXXXX veniva cessata sui sistemi Wind Tre per passaggio ad altro Operatore, su richiesta dell’istante; quando la parte istante ha

firmato la proposta di contratto Wind Tre e i relativi allegati per l'attivazione delle linee, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle CGC, comprese quelle relative alla fornitura; sia il canone che il contributo di attivazione sono riportati sulla Sintesi Contrattuale (Sintesi contrattuale Super Internet Casa 5G) prodotta dalla scrivente e accettata dalla controparte; WindTre ha provveduto a recuperare il numero XXXXXXXXX, nonché a riaccreditare il costo addebitato per l'attivazione della nuova offerta, sì che sul punto deve essere dichiarata la cessazione della materia del contendere;

l'istante, con riferimento al centro di fatturazione n. XXXXXXXXXXXX, associato all'utenza n. XXXXXXXX presenta un insoluto pari a € 20,88.

L'Operatore ha concluso la propria difesa, chiedendo, in rito, che l'istanza venga dichiarata inammissibile per le eccezioni di cui in premessa, nel merito, in via principale, che tutte le domande proposte dall'istante vengano rigettate perché del tutto infondate, in fatto ed in diritto, in subordine, che venga disposta, ex art. 1241 c.c., eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sempre in via preliminare, si accoglie l'eccezione di inammissibilità della domanda di liquidazione dei danni morali asseritamente subiti, atteso che essa esula dalle competenze di questo Corecom, così come disciplinate dall'art. 20 del Regolamento di procedura. In ossequio alle direttive di cui alle Linee Guida di AGCOM (all. A alla Del. 276/13/CONS), secondo cui "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare", si rigetta, per converso, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per eccessiva genericità ed indeterminatezza in relazione ai fatti contestati, poiché l'oggetto della stessa è stato nel complesso rappresentato dall'Utente in maniera sufficientemente circostanziata.

Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, non si ritiene di poter accogliere l'istanza.

L'Utente ha lamentato l'attivazione di un contratto diverso da quello pattuito, mentre l'Operatore ha sostenuto di aver applicato esattamente le condizioni di cui all'accordo stipulato.

Nel ricostruire in punto di fatto e di diritto la controversia che ci occupa, si rammenta che, in base all'art. 2697 c.c., chi vuol fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Secondo l'orientamento sviluppato sul punto dalla Corte di cassazione (Cass. SU 13533/2001), sebbene incomba sul debitore l'onere di provare il fatto estintivo dell'obbligazione, ovverosia l'esatto adempimento, spetta comunque al creditore l'onere di dimostrare la fonte negoziale o legale del suo diritto.

Nel caso di specie, WindTre ha prodotto il contratto stipulato con l'Utente, in data 6 giugno 2025, per l'offerta "Super internet casa 5G" con antenna e modem in vendita abbinata, nonché la correlativa sintesi contrattuale che l'Utente – come da sua sottoscrizione apposta alla relativa clausola, in sede di conclusione del contratto – ha dichiarato di avere ricevuto e di accettare nei contenuti.

Il documento di sintesi menziona, tra i costi, l'importo per l'installazione del servizio, pari ad € 99,99 rateizzabili in € 3,99/mese per 24 mesi, nonché quello del canone mensile, pari ad € 19,99, per i primi 12 mesi, poi, ad € 22,99, inclusi, in ogni caso, per i primi 48 mesi, il costo di € 3,00 per il modem e di € 9,99.

L'Operatore ha prodotto altresì la registrazione della conversazione telefonica svoltasi il 18 luglio 2025, contenente la richiesta dell'Istante di cessare l'utenza mobile n. XXXXXXXX.

WindTre ha poi sostenuto – senza in ciò essere contestato dall'Utente in sede di replica – di avere provveduto, in un'ottica di favor utentis, sia a riattivare la predetta utenza sia a rimborsare la spesa all'uopo dallo stesso sostenuta.

Dal canto suo, l'Utente ha allegato all'istanza unicamente: la pec del 3 settembre 2025, priva della ricevuta di consegna, con cui ha lamentato l'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite (costo mensile dell'offerta di € 25,95, anziché di € 18,97) e richiesto la riattivazione della Sim n. XXXXXXXXXXXX, la restituzione di un addebito di € 29,11 e la cessazione del contratto stipulato nel mese di giugno 2025; le fatture emesse da Poste italiane per la linea fissa "Canone postecasa ultraveloce start" e da WindTre per la nuova linea fissa "Super internet casa 5G".

Con riferimento alla pec del 3 settembre, si rileva che l'Utente, non allegando la relativa ricevuta di consegna, non ha fornito la prova che essa sia pervenuta all'Operatore, il quale – come sopra riferito – aveva già informato l'Utente, per le vie telefoniche, di non averla ricevuta. L'esame della documentazione versata in atti dalle parti evidenzia che, mentre WindTre ha assolto gli oneri probatori di spettanza, deducendo elementi cognitivi idonei a supportare le proprie affermazioni riguardo all'adempimento delle obbligazioni di cui al contratto stipulato, non altrettanto può dirsi per l'Istante che non ha allegato alcuna prova a supporto delle proprie richieste; in particolare e innanzitutto, egli non ha prodotto l'accordo che ha asserito di avere concluso con WindTre, a condizioni economiche più favorevoli (€ 18,90).

Allo stato degli atti acquisiti al fascicolo, l'unico contratto che risulta essere stato concluso tra le parti è quello dedotto nel procedimento da WindTre, contenente, tra l'altro, le condizioni economiche di cui alla sintesi contrattuale, sopra riportate, accettate dall'Utente mediante apposizione della propria firma.

Alla stregua delle risultanze istruttorie, non può, anzitutto, che rigettarsi la richiesta dell'Utente di ritenere cessato il contratto a decorrere dal 3 settembre, data in cui egli asserisce di avere inoltrato la pec di recesso, posto che, fermo restando l'efficacia di quest'ultimo decorsi 30 gg dalla relativa richiesta, non è stata depositata agli atti la prova della consegna della pec al destinatario.

Parallelamente, va altresì rigettata la domanda di rimborso delle fatture emesse sia da WindTre, che trovano fondamento nelle condizioni economiche contrattualizzate dalle parti, sia da Poste italiane, soggetto estraneo al presente procedimento.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'Utente di rimborso del costo (€ 7,99) sostenuto per riattivare l'utenza mobile (n. XXXXXXXXX), stante il rimborso che l'Operatore ha sostenuto di avere disposto senza essere in ciò contestato dalla controparte.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si dispone l'integrale rigetto dell'istanza.

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.

Milano, 3 luglio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi