

DELIBERA N. 38/2026

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/839604/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 29/09/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 13/05/2026 acquisita con protocollo n. 0177142 del 13/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee di tipo affari relative al codice cliente n. XX7, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) sono state applicate condizioni economiche difformi rispetto a quelle concordate nel contratto sottoscritto;
- b) in particolare, le offerte presentate dai commerciali prevedevano costi mensili sensibilmente inferiori rispetto a quelli successivamente addebitati in fattura, con incrementi medi stimati intorno al 60% e, in alcuni casi, anche superiori;
- c) le fatture ricevute risultavano inoltre di difficile comprensione e non trasparenti nelle singole voci di costo;
- d) ad esempio, per la sede di XXX era stato richiesto un semplice collegamento internet con un canone mensile indicato di circa 25 euro, mentre le fatture emesse riportavano importi di circa 70 euro al mese;
- e) vi sono inoltre numerazioni mobili e fisse di cui non era stata chiarita l'attivazione né risultava una consapevole richiesta da parte del cliente. Tali numerazioni risultano, per quanto verificabile, prive di traffico, circostanza che ha ulteriormente generato contestazioni e richieste di chiarimento;
- f) a fronte di tali criticità, ha tentato ripetutamente di ottenere delucidazioni sia dall'agenzia Mediatel, tramite la quale era stato concluso il contratto, sia attraverso e-mail al servizio clienti, senza riuscire a ottenere risposte esaustive o una risoluzione delle problematiche riscontrate;
- g) il 3 ottobre 2025 ha inviato una richiesta di verifica all'agenzia Mediatel, evidenziando l'impossibilità di comprendere le elevate somme addebitate e chiedendo chiarimenti. Successivamente, in data 17 ottobre 2025, ha inviato ulteriore e-mail per chiedere la revisione e modifica dei contratti sottoscritti nei mesi precedenti, rappresentando la presenza di numerazioni non conosciute e non richieste e segnalando l'impossibilità di ottenere chiarimenti nonostante ripetuti tentativi di contatto con l'agenzia;
- h) le richieste di produzione dei contratti non venivano riscontrate;
- i) a causa del perdurare della situazione si è vista costretta, dopo meno di un anno dal passaggio a WINDTRE, a migrare ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto e storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- II) indennizzo per mancata fornitura contratto;

III) indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 500,00;

IV) indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diversi da quelle pattuite per euro 600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istanza è generica, non sono indicate le utenze interessate dalla problematica segnalata e non vi sono elementi probanti a supporto della fondatezza delle doglianze;
- 2) la richiesta di "chiusura di tutto il cod. cliente" è inammissibile in quanto il Corecom non può condannare ad un fare ma solamente alla corresponsione di rimborsi o indennizzi;
- 3) il disconoscimento del contratto è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e non è di competenza Corecom, ma dell'autorità giudiziaria ordinaria;
- 4) non sono applicabili gli indennizzi in quanto, ai sensi dell'art. 14, comma 4 della Delibera n. 347/18/CONS, la società non ha segnalato i problemi qui rappresentati nelle tempistiche previste dal citato Regolamento;
- 5) l'istante sottoscriveva più contratti con l'operatore Wind Tre per l'attivazione di molteplici SIM con piano tariffario SUPER Unlimited e SUPER Unlimited Plus, con opzione Secure Web e di diverse utenze fisse con l'offerta commerciale Office Plus ed opzione Office Smart, un centralino virtuale da associare ai piani tariffari mono/multilinea in essere;
- 6) dal raffronto fra i contratti sottoscritti e le tariffe applicate, risulta un disallineamento per tre SIM, ma a favore del cliente;
- 7) sottoscriveva inoltre l'opzione Secure Web mobile, servizio che protegge dalle minacce online e blocca i siti dannosi, al costo aggiuntivo di 1,00 euro al mese per ciascuna SIM, come evidenziato in ognuna delle Proposte tecnico-commerciali sottoscritte;
- 8) con riguardo alla doglianza sulla tariffazione dei Servizi Fissi, di cui ribadisce la genericità, conferma che gli addebiti riportati in ciascuna fattura sono coerenti con le tariffe riportate nelle Proposte tecnico-commerciali depositate agli atti e sottoscritte dalla società istante;
- 9) non sono mai pervenuti reclami sugli importi addebitati;
- 10) con riguardo alla richiesta di indennizzi per la mancata risposta ai reclami, evidenzia che la mail del 17/10/2025 è priva di ricevuta di consegna e accettazione e non è stata ricevuta; inoltre è generica, considerato che non riporta alcuna numerazione mobile o fissa contestata;
- 11) l'indirizzo servizioclienti@gruppomeditel.it, poi, non è in alcun modo riconducibile a Wind Tre.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istante ha depositato memorie in replica, in relazione alla quali l'operatore ha eccepito l'inammissibilità in quanto depositate oltre il termine di cui all'art. 14, commi 3 e 4 del Regolamento di procedura.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va accolta l'eccezione del gestore in ordine alla tardività della memoria di replica depositata dall'istante, tenuto conto del fatto che i termini concessi a tal fine nella comunicazione di avvio del procedimento del 19.5.2026 scadevano il 23.7.2026, giusto il disposto dell'articolo 16, comma 2 del Regolamento di procedura.

Le richieste di cui ai punti I), II) e IV) non possono essere accolte in quanto l'istanza appare eccessivamente generica: il cliente, infatti, non ha chiarito a quante, e soprattutto a quali utenze sarebbero state applicate condizioni tariffarie difformi da quelle pattuite, non ha indicato quale sarebbe stata la cifra contrattualizzata per ognuna delle utenze interessate dalla predetta difformità, se non in termini approssimativi né ha depositato copia dei profili tariffari delle offerte sottoscritte. Nell'istanza, in particolare, si fa genericamente riferimento a costi contrattualizzati "sensibilmente inferiori" a quelli applicati, ad incrementi medi dei costi "stimati intorno al 60%" o anche superiori; alla non trasparenza della fatturazione, senza tuttavia indicare quali voci risultavano mancanti o non chiare; per una linea fissa si parla poi di un costo pattuito di "circa" 25 euro a fronte di un costo effettivo di "circa" 70 euro; si fa cenno a "numerazioni mobili e fisse" non richieste, che tuttavia non vengono indicate.

A fronte quindi, di una molteplicità di utenze, e di scarse allegazioni e descrizioni, a questo Comitato risulta impossibile ricostruire la "res controversa" e valutare l'eventuale fondatezza della domanda (conforme, tra le altre, Agcom, delibera n. 161/16/CIR). In punto poi, rilevano anche le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

Circa la richiesta di cui al punto III) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, deve osservarsi quanto segue.

L'istante ha prodotto agli atti tre mail, due delle quali non indirizzate al gestore ma all'agenzia con la quale ha concluso il contratto (3 settembre, 3 ottobre) ed una inviata a WindTre (17 ottobre). Le mail inviate all'agente commerciale non possono considerarsi inoltrate al gestore, poiché il ruolo dell'agente è limitato alla fase di stipula del contratto e non alla gestione successiva del rapporto (in questo senso, anche Corecom Lazio, delibera n. 172/22/CRL), né risulta provato che l'agente abbia poi provveduto all'inoltro all'odierna convenuta.

Per quanto concerne la mail inviata direttamente al gestore il 17 ottobre 2025, quest'ultima è stata inviata da una mail ordinaria e WindTre, nella propria memoria difensiva, afferma di non averla mai ricevuta: per questi motivi, in presenza della contestazione di Wind ed in assenza della prova dell'effettiva ricezione del messaggio, non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XXX, Via XX - X (X) nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 29.9.2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli