

**DELIBERA N. 04/26**

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/760209/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/01/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 23/06/2025 acquisita con protocollo n. 0155311 del 23/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

In data 25.09.2023, l’Utente ha stipulato con la Convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui dispone a [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “*Super Internet Casa 5G*”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, contributo

di attivazione, antenna e modem a titolo gratuito. In data 05.10.2023, veniva, dunque, attivata dalla Convenuta società la linea telefonica richiesta con il nr. [REDACTED] e, parimenti, venivano attivati su di essa i servizi pattuiti i quali venivano regolarmente erogati sino al mese di marzo 2024. In particolare, dal 1° marzo 2024 l'Utente, in assenza di qualsivoglia comunicazione e/o preavviso, riscontrava sulla precitata linea telefonica, dapprima, la totale assenza del servizio internet Fibra e, in seguito, dal 15 marzo 2024 non riusciva più a fruire del servizio Voce, con totale disabilitazione del servizio sia per le chiamate in entrata sia per quelle in uscita, rimanendo, in definitiva, da tale data, la riferita utenza completamente isolata. Senza indugio alcuno e a più riprese, l'Utente segnalava alla Convenuta società la sospensione totale della propria linea telefonica, ricevendo sul punto informazioni del tutto vaghe, indefinite e generiche. Nonostante costanti e reiterati reclami avanzati da parte dell'Utente, la WIND TRE non ha, tutt'oggi, ripristinato la linea telefonica del Sig. [REDACTED] che, dunque, dal giorno 15.03.2024 non gode più di alcun servizio telefonico. Da informazioni assunte, infine, la numerazione intestata all'Utente sarebbe stata cessata e sarebbe andata irrimediabilmente persa. - Richieste: L'Utente chiede: 1) immediata riattivazione della linea telefonia e dei servizi Fonia e Internet Fibra; 2) E.10,00 per ogni giorno di interruzione/sospensione ingiustificata del servizio Internet Fibra dal 01.03.2024 e sino alla definizione della controversia/ripristino del servizio; 3) E.7,50 per ogni giorno di interruzione/sospensione ingiustificata del servizio Fonia dal 15.03.2024 e sino alla definizione della controversia/ripristino del servizio; 4) per perdita di numerazione E.100,00 per ogni anno di precedente utilizzo dal 2023 al 2024; 5). E.2,50 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo del 25.07.2024. L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria integrativa e replica, nella quale, ha, in particolare, evidenziato quanto segue: Preliminarmente, si eccepisce l'assoluta TARDIVITA' della memoria difensiva di replica depositata da WIND, in data 06.10.2025, e della documentazione ad essa acclusa, che, ad ogni buon conto, costringe la Scrivente difesa all'ennesima e defatigante replica nonostante l'evidenza dei fatti sottoposti all'attenzione del Giudicante. Sulla tardività della memoria difensiva, da ultimo depositata da Wind, in data 06.10.2025, si osservi che il presente procedimento di definizione risulta avviato il 30.06.2025, con termine di 60 gg. per il deposito di memorie difensive che scadeva, dunque, il 14.09.2025 e con successivo termine di 20 gg. per controrepliche che, pertanto, scadeva il 04.10.2025. Per mero tuziorismo difensivo, la Scrivente difesa, nel merito, si riporta a quanto già esposto nelle proprie controdeduzioni rassegnate in data 04.10.2025 e ribadisce di non aver mai avuto alcuna notizia della presunta - e ad oggi indimostrata - morosità denunciata da WIND. Le fatture depositate in atti da Wind non sono state mai recapitate al Sig. [REDACTED] e, infatti, l'Operatore non dimostra in alcun modo di aver inviato i ridetti documenti all'Utente. I pagamenti, come si evince dalla documentazione in atti, sono avvenuti tramite RID sul conto corrente bancario dell'Istante (doc. allegato all'istanza GU14) al "buio" delle fatture che nonostante siano state ripetutamente reclamate dall'Utente non sono state mai trasmesse a quest'ultimo. L'unica fattura, invero, che è stata regolarmente ricevuta dall'Utente è la fattura n. [REDACTED] del 22/01/2024, con scadenza il 21/02/2024, che, all'esito di reiterate richieste telefoniche dell'Utente, è stata trasmessa da Wind al Sig. [REDACTED]

Ebbene, come si potrà notare, da uno stralcio della richiamata fatturazione che, di seguito, si riporta, per mera comodità espositiva, in formato fotografico, Wind non ha comunicato all'Utente neanche con siffatto documento fiscale la (presunta) morosità dei precedenti mesi di Novembre 2023 e Dicembre 2023, anzi nelle "COMUNICAZIONI PER TE" presenti nella ridetta fatturazione l'Operatore dichiara *claris verbis* "... I tuoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati, grazie", tutto ciò ad integrale dimostrazione del fatto che l'Operatore non ha mai comunicato tale notizia all'Utente e che la posizione amministrativo-contabile del Sig. [REDACTED] alla fine del mese di Gennaio 2024, fosse totalmente regolare: Si contesta, inoltre, che Wind ha mai comunicato telefonicamente all'Utente, e tantomeno in data 16.02.2024, la presunta morosità all'Utente. Parimenti, si nega - nel modo più assoluto - che Wind abbia mai notiziato l'Utente di tale asserita morosità tramite i sistemi indicati dall'Operatore (contatti telefonici, IVR, APP, Fatture, etc.) non mancando di evidenziare all'On.le Giudicante che di tali comunicazioni non è stata offerta alcuna prova nel presente procedimento di definizione da parte dell'Operatore. Non si può far, infine, a meno di ribadire che nonostante la Wind si affanni a dichiarare in tutti i propri scritti difensivi che l'Utente fosse moroso per i mesi di Novembre 2023 e Dicembre 2023, la stessa compagnia telefonica non nega, al contempo, in tutti i ridetti scritti difensivi di aver ricevuto i pagamenti RID depositati in atti dall'Utente (per i mesi da Novembre 2023 e sino a Giugno 2024), circostanza che dimostra l'esatto opposto di quanto capziosamente dichiarato da WIND per escludere la propria palese responsabilità nella vicenda de qua e che, invece, prova la totale regolarità della posizione amministrativa e contabile del Sig. [REDACTED] al momento della sospensione dei servizi e della cessazione della propria utenza telefonica avvenuta nel mese di marzo 2024. Per tutto quanto non esposto nel presente atto, la Scrivente difesa si riporta integralmente ai propri precedenti atti e scritti difensivi, con particolare riferimento alle controdeduzioni del 04.10.2025, e alla documentazione ivi acclusa, chiedendo l'accoglimento totale delle proprie richieste. \*

## **2. La posizione dell'operatore**

Wind con comparsa depositata in data 11.09.2025 ha eccepito Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alle richieste avanzate con l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale. [REDACTED] In data 25/09/2023 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 1605077070124 per l'attivazione di una nuova utenza fissa (LNA) n. [REDACTED] da canale Dealer WindTre, espletata regolarmente in data 05/10/2023, in accesso FWA outdoor n. i03508489, con l'offerta Super Internet Casa 5G in abbinamento all'acquisto del modem e dell'antenna FWA con la formula della vendita abbinata e rateizzata. (Allegato 1 – PDC; Allegato 2 - Condizioni generali di contratto; Allegato 3 - sintesi contrattuale)). Si precisa che l'istante

aveva scelto, all'atto dell'adesione al contratto, di farsi domiciliare le fatture in banca. In data 22/11/2023 veniva emessa la fattura n° F2 [REDACTED] 59 di € 43,15 che restava insoluta (Allegato 4 - F2 [REDACTED] 59). Difatti, in data 21/12/2023 veniva revocata la domiciliatura bancaria. La fattura era stata regolarmente inviata tramite servizio e-conto e metodo di pagamento in RID. In data 22/12/2023 veniva emessa una nuova fattura n° F2 [REDACTED] 889 di € 26,99, il cui pagamento non veniva onorato (Allegato 5 - F2 [REDACTED] 89). In data 02/01/2024 veniva inviato sollecito di pagamento da campagna APP. Sollecito che verrà reiterato sia in data 10/01/2024 che in data 19/01/2024 tramite interazione di sollecito di pagamento da campagna IVR. In data 25/01/2024, nelle more, stante il mancato pagamento dei conti telefonici F2 [REDACTED] 59 e F2 [REDACTED] 89, veniva predisposto l'invio di un sollecito tramite avviso Raccomandata "tNotice" n. 24012516224566 di preavviso di sospensione e cessazione del servizio. (Allegato 6 - Lettera di preavviso - Allegato 7 - Ricevuta Avviso certificato postale forense). La convenuta specifica che l'avviso della Raccomandata "tNotice" veniva inviato all'indirizzo [REDACTED]. Si evidenzia che l'indirizzo e-mail: [REDACTED] era certificato sui sistemi Wind Tre ed è il medesimo riportato sul contratto per l'invio delle comunicazioni. Nelle more, in data 16/02/2024, il cliente veniva contattato dall'ufficio recupero dei crediti e nuovamente informato dell'insoluto delle fatture n° F2 [REDACTED] 59 e F2 [REDACTED] 89. In quella sede l'istante confermava di non voler effettuare il pagamento, senza specificarne le motivazioni. Nessuna contestazione perveniva per le fatture succitate e regolarmente emesse per un servizio erogato e fruito. In data 25/02/2024, veniva restituito l'avviso mediante certificato postale forense, regolarmente sottoscritto dal procuratore del servizio postale. L'avviso veniva restituito al mittente per compiuta giacenza, dopo che lo stesso risultava letto dal destinatario per ben 2 volte. Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica - ex post - di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata perciò con un protocollo di sicurezza e con l'indicazione del nome e cognome del ricevente, al fine di evitare possibili dubbi sul mittente e sulla regolarità della comunicazione. Si ravvisava, pertanto, sin da subito, il comportamento poco diligente dell'istante, palesato sia nel mancato pagamento di quanto fatturato e dovuto che nella sua totale inerzia nel non "aprire" l'avviso, malgrado l'avviso ricevuto, lasciato per 30 giorni in giacenza, che contraddice la sussistenza di un interesse concreto da parte del sig. [REDACTED] nei confronti del servizio erogato. L'istante era edotto che WINDTRE poteva inviare comunicazioni all'utente attraverso il servizio T-Notice. Tale comunicazione era ed è presente sul sito ufficiale al seguente link Servizio tNotice: Recapito digitale delle comunicazioni rivolte ai Clienti | WINDTRE. Viepiù, sulla fattura n° F2 [REDACTED] 55, l'istante era stato regolarmente informato sulle modalità di recapito di eventuali comunicazioni attraverso il servizio TNotice, in relazione al contratto in essere, alternativo al canale cartaceo. (Allegato 8 - F2 [REDACTED] 55). Tra l'altro, è bene ricordare che, autorevole giurisprudenza stabilisce che, per effetto della compiuta giacenza, la

raccomandata, anche se non ritirata, ha lo stesso valore legale poiché si considera a tutti gli effetti notificata al destinatario (Art. 8 della Legge n. 890 del 20 novembre 1982.). A questo punto, bisogna rilevare che tra la sospensione e la successiva disattivazione non perveniva alla scrivente Convenuta alcuna contestazione né richiesta di riattivazione con eventuale procedimento d'urgenza. Si sottolinea che l'istante era stato avvisato per tempo, sia tramite servizio clienti che a seguito di invio di preavviso a mezzo raccomandata e avvisi in fattura, della presenza di insoluti; quindi, quanto occorso, è ascrivibile unicamente alla sua condotta omissiva rispetto ai plurimi inviti a saldare quanto risultava impagato. Preme rilevare come il Gestore non può rispondere per inerzia di parte istante. In assenza di una regolarizzazione della posizione amministrativa più volte richiesta, ci troveremmo nella paradossale situazione per la quale l'utente avrebbe maggiore interesse a non effettuare il pagamento richiesto per percepire maggiori indennizzi anche nell'eventuale perdita della numerazione. Numerazione per cui, nel caso di specie, la titolarità era limitata a soli sette mesi. A seguito della cessazione del contratto, veniva emessa la fattura n. F24[REDACTED]20 con scadenza 21/06/2024 di € 582,87 comprensiva dei canoni goduti Super Internet Casa 5 G, del "Costo per attività di cessazione servizio oltre all'addebito in un'unica soluzione delle rate del modem e dell'antenna FWA, di cui si ribadisce la legittimità e la debenza, rispettivamente ai sensi dell'art.15 e dell'art.6 delle Condizioni Generali di Contratto (Allegato 9 - F2[REDACTED]20). Si segnala che le modalità di recupero della numerazione, di cui oggi si lamenta la perdita, sono pubblicate sul sito istituzionale Windtre nella sezione <https://www.windtre.it/windtreinforma/>. Si ricorda che a partire dal 01/05/2023, in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato, l'utente ha il diritto ex articolo 98-octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021), recepito dalla delibera 103/21/CIR e attuata dalla delibera 8/22/CIR, di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto. In data 26/07/2024, quando erano ormai trascorsi i 60 giorni utili al recupero della numerazione essendo terminato il periodo di latenza previsto dalla delibera 103/21/CIR, perveniva segnalazione da PEC, da parte del legale, con cui richiedeva il ripristino della linea cessata per morosità e l'indennizzo per l'interruzione del servizio. La richiesta risultava priva di delega, perciò il reclamo veniva respinto e si provvedeva a dare il dovuto riscontro dello stesso tramite PEC, in data 08/08/2024. Nelle more, alcuna richiesta di contrattualizzazione di una nuova linea veniva effettuata, ai fini di attivare un nuovo accesso per usufruire del servizio telefonico di cui oggi si lamenta il mancato godimento. Successivamente, a distanza di tempo e comunque terminato il periodo di latenza prevista dalla delibera 103/21/CIR, in data 01/10/2024 perveniva un'altra PEC del legale. Di seguito il riscontro fornito in data 07/10/2024. In data 11/04/2025, dopo un anno dalla cessazione della linea, oggetto di doglianza, l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione afferente all'UG/746465/2025. In data 23/04/2025 veniva depositato il procedimento d'urgenza n. GU5/748432/2025 volto alla riattivazione della linea oggetto di doglianza. In data 28/04/2025 si rappresentava da subito che l'istante era insolvente per € 664,70 e si confermava che la disdetta della linea [REDACTED] era avvenuta ad aprile

del 2024 e quindi non più recuperabile. In pari data il procedimento veniva archiviato. Preme sottolineare che, avendo il cliente presentato istanza di Conciliazione oltre 12 mesi dopo l'accaduto, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Tuttavia, in ottica di favor utentis, il gestore dà atto che, a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, nelle more del presente procedimento, ha predisposto l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi per i casi di perdita della numerazione, nel caso di specie € 30,00 e, in ottica di caring, ha inoltre predisposto un ulteriore importo di € 100,00. L'importo riconosciuto pari ad € 130,00 è andato in compensazione sulle fatture insolute. Ad oggi lo scoperto dell'istante è pari ad € 518,70. Si evidenzia innanzitutto che alcuna segnalazione di disservizio risulta essere mai effettuata o segnalata allo scrivente operatore. Appare quindi destituita di ogni fondamento l'affermazione di aver avuto problemi di connessione a far data del 01/03/2024. Difatti alcun reclamo in merito ad un "presunto disservizio" risulta essere stato depositato agli atti. Si ricorda altresì, che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de quo, 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. Pertanto, l'inadempimento contrattuale si è verificato in quanto l'utente non ha rispettato gli obblighi di pagamento previsti dal contratto sottoscritto con il gestore. Inoltre, il signor [REDACTED] nonostante gli avvisi, le comunicazioni ed i solleciti inviati dal gestore, ha continuato a non effettuare i pagamenti dovuti. Tale comportamento costituisce una violazione delle condizioni contrattuali e giustifica la sospensione dell'utenza, in conformità con le normative vigenti e le delibere Agcom e Corecom (vedasi sul tema, ex multis, Delibera AGCOM n. 11/22/CONS) Si evidenzia, pertanto, che non si evincono responsabilità della convenuta per la sospensione del servizio e si respingono, di conseguenza le richieste avanzate da parte istante, in quanto la sospensione del servizio non è stata arbitraria, ma, bensì, ascrivibile al mancato pagamento dei conti telefonici da parte del cliente relativi ad un servizio regolarmente fruito e fornito dalla scrivente. L'istante, consapevole della morosità pendente, ha ignorato la stessa e non si è resa parte attiva per evitare la sospensione prima e la disdetta poi della linea [REDACTED] Solo a disdetta ormai avvenuta e passati i termini previsti per il recupero della numerazione cessata con il trasferimento ad altro operatore, si premurava di far recapitare una PEC al nostro servizio clienti. In ottemperanza al D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021, recepito dalla delibera 103/21/CIR attuata dalla delibera 8/22/CIR, è fatta salva la possibilità del mantenimento del numero cessato secondo quanto previsto dall' art 4 comma 1: "Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato (...)." Tale possibilità è riportata anche sul sito istituzionale Windtre nella sezione <https://www.windtre.it/windtre-informa/>: "al fine del recupero del numero

cessato in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato con Wind Tre, Il Cliente ha il diritto ex articolo 98-octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021) di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto”. Bisogna quindi, far rilevare che il Cliente, con il suo comportamento omissivo, ha con i fatti rinunciato a questa opportunità. Ha concluso perché l’Autorità Voglia: nel merito, tutte le richieste proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

### **3. Motivazione della decisione**

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che seguono. Le richieste di cui ai capi 1) e 4) non possono essere accolte in quanto in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato, l’utente ha il diritto ex articolo 98-octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021), recepito dalla delibera 103/21/CIR e attuata dalla delibera 8/22/CIR, di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto. Il primo reclamo inviato è del 25/07/2024, al netto della sua validità, quando comunque erano ormai trascorsi i 60 giorni utili al recupero della numerazione, essendo terminato il periodo di latenza previsto dalla delibera 103/21/CIR. Nelle more, alcuna richiesta di contrattualizzazione di una nuova linea veniva effettuata, ai fini di attivare un nuovo accesso per usufruire del servizio telefonico di cui oggi si lamenta il mancato godimento. L’istante avrebbe dovuto dunque rendersi parte attiva richiedendo l’attivazione o di una nuova linea (LNA) o procedendo al recupero, di quella vecchia, come sopra specificato o con la convenuta o con trasferimento della numerazione cessata presso altro OLO. Nel caso di specie, l’inerzia ravvisabile nel comportamento dell’istante, integra certamente gli estremi di un concorso colposo. L’istante, a distanza tre mesi, trascorsi ormai i tempi utili alla recupero della numerazione, inviava in data 25.07.2024 una PEC. Pertanto, a fronte della cessazione del numero risalente alla data 10.04.2024, l’istante non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, ma ha avanzato reclamo al gestore solo in data 25.07.2024. Dunque, sulla richiesta di riattivazione della linea e la perdita della numerazione non è possibile riconoscere alcunché. Al caso in esame sulle richieste avanzate dall’istante va applicato l’art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), secondo cui: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per

ogni giorno di sospensione”. Va tuttavia considerato, per ripristinare in via equitativa l’equilibrio tra le parti, il comportamento di parte istante il quale: 1) ha presentato reclami tardivamente; 2) presentava GU5 oltre un anno dall’evento, vedasi Corecom Piemonte (Delibera 3/2024) comunque tardivo come evidenziato nell’archiviazione del Corecom “Peraltro si evidenzia l’inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d’urgenza volta a ottenere l’eventuale ripristino della linea Tuttavia ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS , dalle successive già citate Linee Guida del 2013, ed al principio di equità previsto dall’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall’inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti); 3) va rilevato il disinteresse/inerzia nel ripristino dell’utenza, bene oggetto principe della tutela Agcom, (Vedasi: DELIBERA Corecom Campania 34/24 del 29/10/24 GU14 664997/ 2024 [...]) l’istante, non ha altresì ritenuto opportuno nel frattempo rivolgersi ad altro operatore [...]. Tale condotta è quindi valutabile come concorso di colpa dell’utente danneggiato, che incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell’indennizzo in favore dello stesso.[...].” e DELIBERA AGCOM N. 4/25/CIR del 22 gennaio 2025 GU14/678632/20. Giova premettere che, ai fini della presente decisione, resta dirimente l’applicazione dell’articolo 14, comma 41, del Regolamento sugli indennizzi la cui valenza ha portata generale, a sostegno dell’intero impianto indennitario predisposto dall’Autorità adita.). Reputando in ogni caso la carenza delle dovute comunicazioni da parte dell’operatore in ordine a preavvisi e sospensioni della linea, va considerato anche il rimborso già effettuato da Wind/Tre ex art.3 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi - Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si ritiene pertanto equo indennizzare l’istante per la cessazione unilaterale del contratto in mancanza dei requisiti di legge ai sensi dell’art. 5 comma 1 dalla sospensione (26 giorni) + 60 giorni per eventuale recupero. Per un totale di 86 giorni per servizi di telefonia e dati, equivalenti a 15 € più aumento di un terzo ex art. 13 c.2 del Regolamento Indennizzi, per un totale di 1.505,00 €. Il tutto oltre allo storno dell’insoluto ad oggi pendente. Per la inconferente risposta al reclamo del 30/09/2024, viene considerato il periodo che intercorre fino all’udienza di conciliazione e comunque imputato nel massimale di 300,00 €.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell’istanza del 23/06/2025, Wind Tre è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo di euro 1805,00 (milleottocentocinque/00 €) entro sessanta giorni, oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda,

a mezzo assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'operatore è inoltre tenuto allo storno della situazione debitoria pendente dell'istante.

**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.

La Relatrice del Comitato  
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo