

DELIBERA N. 70/2026

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/833788/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 21/10/2026;

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 23/04/2026 acquisita con protocollo n. 0152358 del 23/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Posizione istante: l’istante, in qualità di titolare dell’utenza fissa con profilo Consumer n. [REDACTED] già attiva con l’operatore Tiscali s.p.a., lamenta il completamento di una procedura di migrazione ad opera della Wind Tre s.p.a. sulla predetta utenza, in totale assenza del consenso del titolare della predetta linea, e ciò mediante una condotta asseritamente fraudolenta riconducibile a sostituzione di persona.

A seguito del predetto processo di migrazione, conclusosi in data 23/03/2026, nonostante il l'invio di numerose comunicazioni scritte e la proposizione di denuncia – querela contro ignoti in data 17/03/2026 (inviata a mezzo p.e.c. anche al gestore ed allegata altresì al fascicolo documentale), la Wind Tre s.p.a. provvedeva ad emettere ed addebitare sul conto corrente dell'istante fatture di pagamento per il servizio in abbonamento attivato mediante la condotta ritenuta fraudolenta. Tutti i tentativi di inibire il processo di migrazione, ivi compreso il rifiuto alla ricezione del modem del 17/03/2026, non andavano a buon fine e, di conseguenza l'istante si trovava nella condizione di essere parte di un contratto ritenuto viziato nel consenso. Richiedeva, dunque, l'indennizzo per condotta fraudolenta, per malfunzionamento/interruzione del servizio, oltre che il risarcimento per tutti i disagi e i danni subiti; il tutto quantificato nella somma di € 900,00. L'istante controdeduceva, inoltre, di aver ricevuto solo un accredito di € 100,00 come asserito dalla Wind Tre s.p.a. mentre nulla gli era stato rimborsato relativamente alla fattura N. F2 [REDACTED] 18 del 12/04/2026 con scadenza 12/05/2026; il sig. [REDACTED] pur prendendo atto della circostanza che l'adita Autorità "... non possa accertare la consumazione del reato di sostituzione di persona né procedere a una valutazione tecnica della sottoscrizione contestata", precisava che "... la contestazione principale riguarda l'asserita sottoscrizione di un contratto che non ho mai firmato né autorizzato ...". L'utente insisteva, dunque, per il riconoscimento dell'importo di € 900,00 per le causali di cui sopra.

2. La posizione dell'operatore

Posizione operatore: si costituiva nel procedimento con memoria difensiva del 04.06.2026 l'Operatore Wind Tre s.p.a. il quale, in via preliminare e nel rito, eccepiva inammissibilità della domanda dell'istante, in quanto la stessa aveva ad oggetto la richiesta di un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. A sostegno di quanto poc'anzi specificato, la Wind Tre s.p.a. deduceva che, essendo precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ogni pronuncia strettamente connessa al detto accertamento, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, non poteva essere decisa nel presente procedimento di definizione. Nel merito concludeva per il rigetto della domanda dell'istante e per l'infondatezza delle avverse doglianze asserendo di aver correttamente portato a termine l'operazione di migrazione dell'utenza del sig. [REDACTED] avendo, esso gestore, agito in forza di una proposta di abbonamento regolarmente ricevuta; aggiungeva, inoltre, che a seguito della ricezione della documentazione da parte dell'odierno istante, anche relativa alla richiesta di "rientro" aveva provveduto a fornire – nelle more del procedimento GU14 de quo, il codice di migrazione e a bonificare sull'IBAN dell'istante ed in ottica di favor utentis, la somma di € 100,00, oltre l'importo di € 32,99 a titolo di rimborso della fattura N. F2 [REDACTED] 18 del 12/04/2026 con scadenza 12/05/2026 e pagata dal sig. [REDACTED] concludeva per il rigetto dell'istanza in quanto, a dire dell'operatore, non vi sarebbe alcuna responsabilità della Wind Tre s.p.a. per quanto lamentato dell'istante anche perché il traffico sull'utenza risultava regolare e concludeva per la declaratoria di inammissibilità

di ogni richiesta risarcitoria del danno e/o indennizzo, espressamente esclusa dalla normativa Agcom per siffatte ipotesi.

3. Motivazione della decisione

Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente non è meritevole di accoglimento e viene dunque rigettata per le motivazioni di seguito illustrate. Preliminarmente, nel rito, si rileva che, ai sensi di quanto stabilito del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e/o al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso che ci occupa il Sig. [REDACTED] rivolge istanza affinché l'adito Corecom, previo accertamento e declaratoria di falsità della sottoscrizione del contratto datato 10/03/2026, dichiari l'illegittimità dell'operato del Gestore Wind Tre s.p.a. e la responsabilità di quest'ultimo per i fatti oggetto di controversia, riconoscendo, per l'effetto, la fondatezza della richiesta di indennizzi, storni e/o rimborsi, oltre che il risarcimento di tutti i danni richiesti. Tuttavia, una domanda così formulata presuppone necessariamente una preventiva verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto e/o dei suoi elementi; accertamento che, come previsto, dal tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non può essere di competenza del Corecom. Invero per consolidata giurisprudenza dell'AGCOM, ogniqualvolta l'utente si duole di fatti e circostanze relativi ad utenze disconosciute dal medesimo mediante denuncia penale, non può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, penalmente rilevante che esula dalla competenza di questa Autorità (delibera Agcom n. 15/16/CIR). Numerosissime sono le pronunce rese dall'Autorità in materia, che a più riprese hanno chiarito che il Corecom non è competente in materia di verifica dell'autenticità di una sottoscrizione, atteso che il c.d. disconoscimento di autenticità, avente per oggetto una scrittura o la sottoscrizione su di essa apposta e disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c., è demandabile all'Autorità giudiziaria ordinaria. A titolo esemplificativo ed a supporto delle argomentazioni di cui sopra, basti far riferimento alla Delibera Agcom n. 51/10/CIR che, tra l'altro, ha stabilito che “ ... Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria ...” (Cass. Civ., Sent. 22/01/2004 n. 935; ex multis Delibera AGCOM 45/12/CIR; Delibera N. 178/24 del Corecom Puglia, Delibera n. 003/2024 del Corecom Lazio). Per completezza espositiva va evidenziato che in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una

richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata. Nel caso di specie, l'operatore ha provato per tabulas la prova dell'esistenza di un contratto recante la firma del sig. [REDACTED] sebbene, disconosciuta a mezzo querela. La Wind Tre s.p.a, dunque, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione dell'utenza ha dato corso alla migrazione asseritamente non richiesta, ritenendo la documentazione del tutto regolare. Tale circostanza, poi, deve essere necessariamente valutata anche alla luce delle risultanze probatorie offerte in comunicazione dal Sig. [REDACTED]. Invero quest'ultimo dichiara che a seguito della mail ricevuta in data 10.03.2026, decideva volontariamente di non visionarne attentamente il contenuto. Ciò premesso le richieste di indennizzo dell'istante non possono trovare accoglimento. Essendo precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne deriva che ogni altra pronuncia relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento (Cfr. Delibera n°11/2021 Corecom Marche). Per tali motivi, le domande formulate nell'istanza introduttiva, debbono dichiararsi inammissibili poichè non contemplate dal Regolamento indennizzi ed in quanto implicano un giudizio di accertamento di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Solo per completezza espositiva occorre rilevare che dall'indagine fattuale è emerso che la Wind Tre ha provveduto ad indennizzare il sig. [REDACTED] mediante accredito della somma di € 100,00 in ottica favor utentis e a rimborsare, altresì, l'ulteriore importo di € 32.99 per la fattura n. F2 [REDACTED] 81 del 12/04/2026 oltre che a stornare la fattura N. F [REDACTED] 43 del 12/05/2026 con scadenza 11/06/2026 di € 31,63 regolarizzando, dunque la posizione contabile ed amministrativa a seguito della cessazione del vincolo contrattuale per migrazione ad altro gestore (Cfr. Del. 11/2025 Corecom Lazio: " ... 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."; ex multis Delibera Corecom Toscana n. 39/2024"). Non appare superfluo evidenziare che, in ogni caso, le richieste di indennizzo avanzate risultano indeterminate e non dettagliate; l'istante, invero, non ha specificato se i disservizi sull'utenza n. [REDACTED] riguardavano il malfunzionamento e/o la totale assenza di segnale, sia con riferimento alla linea voce che per quella internet. Inoltre non è seguita replica alcuna alle difese del gestore in ordine al regolare traffico rilevato sulla predetta utenza. In ogni caso il consolidato orientamento dell'Agcom in materia di onere della prova, afferma che la domanda dell'utente deve essere rigettata, qualora lo stesso non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda la cui prova non può esser richiesta all'operatore, come nel caso in cui si lamenti la scarsa qualità di accesso a internet (delibere Agcom nn. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR). Per quanto concerne, poi, le pretese risarcitorie, premesso che ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, All. A, Delibera n. 353/19/CONS, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, discende che la domanda relativa al risarcimento del danno non può comunque trovare accoglimento in questa sede ma, in ogni caso è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Fatte queste doverose precisazioni, alla luce delle motivazioni che precedono, le richieste del sig. [REDACTED] devono dichiararsi

inammissibili in quanto Codesta Autorità non è competente a decidere in ordine a fattispecie che integrano attività fraudolente poste in essere da terzi, non contemplate dal Regolamento indennizzi ma penalmente rilevanti e che sono demandate alla esclusiva competenza Autorità Giudiziaria.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza dell'utente sig. [REDACTED] per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Napoli, li 21/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo