

DELIBERA N. 19/2026

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/777640/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 03/03/2026;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “Corecom Puglia” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/09/2025 acquisita con protocollo n. 0229217 del 17/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo "affari" per servizi di telefonia mobile, ha rappresentato quanto segue: «In data 31/10/2024 lo scrivente ha ricevuto una chiamata dal seguente numero di cellulare 34xxxxx55, e l'interlocutore si presentava come impiegato della direzione commerciale Wind di Milano, e mi prospettava l'offerta dell'attivazione di Secure web servizi sulle utenze 39xxxxxx17 e 39xxxxxx01 intestate ad "ANGLAT Sezione Territoriale di Bari e provincia Aps ed Onlus". Il sottoscritto aderiva solo perchè gli veniva offerto il periodo di prova per 30 gg, lo sconto di euro 2 mensili da ciascuna fattura intestata alle utenze dell'ANGLAT e la consegna gratuita di n.2 telefoni cellulari TCL 50 5g Wind, che non sono mai stati consegnati e che alla Wind l'offerta era sconosciuta. Pertanto, premesso tutto lo scrivente cercava chiarezza qualora esistesse l'offerta oppure si trattava di una tentata truffa. Visto che la Wind confermava l'inesistenza di tale offerta lo scrivente chiedeva l'annullamento immediato del contratto stipulato telefonicamente. Pertanto, in data 8/11/2024 inviava comunicazione pec di formale disdetta dell'offerta rappresentata in data 31/10/2024, come succitato e descritto, entro gli otto giorni previsti dal codice del consumatore. L'ANGLAT Sezione Territoriale di Bari e provincia ha anticipato la somma di oltre 12 euro che ad oggi non sono state rimborsate dalla Wind». Sulla base di tali premesse chiede: I) la restituzione della somma di 12,00 euro; II) indennizzi come da delibera AGCOM.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, ha rappresentato: «Eccezioni preliminari. Si richiede l'inammissibilità del presente procedimento stante la completa genericità della stessa. Si fa presente che parte istante non allega alcuna documentazione a supporto di quanto sostenuto e indica genericamente e pretestuosamente quanto di seguito riportato in istanza» Il sottoscritto aderiva solo perché gli veniva offerto il periodo di prova per 30 gg, lo sconto di euro 2 mensili da ciascuna fattura [...] e la consegna gratuita di n.2 telefoni cellulari TCL 50 5g Wind, che non sono mai stati consegnati “, di contro la scrivente allegherà il regolare consenso vocale dal quale emerge chiaramente l'offerta formulata e accettata dall'istante in merito al servizio accessorio. Si precisa, inoltre, che dalla stessa non risulta mai stato proposto alcun telefono gratuito né previsto alcun periodo di prova. La parte attrice lamenta, in modo sommario e non circostanziato, l'applicazione di condizioni diverse da quelle prospettate/pattuite, senza indicare le voci di costo eventualmente contestate, e senza depositare le fatture contestate, contravvenendo così al principio generale stabilito dall'art. 2697 c.c. (si vedano sul tema

la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto, nonché le Delibere n. 23/2024/CRL/UD, n. 84/2024/CRL/UD e n. 105/2024/CRL/UD del Corecom Lazio). Si richiama altresì la Delibera 017/2025/CRL/UD del Corecom Lazio - “Le richieste [...] vengono [...] respinte, perché non supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all’art.2697 codice civile “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento” e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit")”. 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. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Wind Tre 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 WIND Tre 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 06/06/2014 venivano attivate sui sistemi Wind Tre le utenze 39xxxxxx01 e 39xxxxxx17 con l’offerta Super Unlimited al costo mensile di € 24,99 Iva inclusa (tale circostanza non è oggetto di contestazione). Il 31/10/2024, a seguito di consenso vocale (All.1), venivano attivate su entrambe le SIM 39xxxxxx01 e 39xxxxxx17, quale servizio accessorio, l’opzione “Secure Web Mobile” al costo di €1/mese e la promozione “Silver”, che prevedeva: • Uno sconto di € 2/mese sul canone dell’offerta “Super Unlimited” per 24 mesi. • Un contributo una tantum per SIM di € 20 scontato al 100%. Il consenso vocale allegato (All. 1), diversamente da quanto sostenuto in istanza dal cliente, conferma chiaramente che: • Non era previsto alcun “periodo di prova di 30 giorni”. • Il cliente era stato informato della durata di 24 mesi e delle condizioni economiche • Non veniva menzionata né offerta la consegna gratuita di due telefoni cellulari TCL 50 5G Wind. In allegato, si riporta il conto telefonico n.2024F001881719 al fine di far constatare la corretta applicazione dello sconto sul canone dell’offerta attiva di € 2/mese e il corretto addebito di € 1/mese per il servizio accessorio Secure Web Mobile a partire dalla data di attivazione dell’offerta del 31/10/2024, offerta regolarmente attivata a seguito del consenso vocale rilasciato dall’istante. Di seguito lo stralcio del conto telefonico 2024F001881719 (All. conto telefonico 2024F001881719 e 2024F001881032). [...] In data 08/11/2024 perveniva una PEC, seguita da due solleciti di riscontro in data 21/11/2024 e 02/12/2024, con la quale l’istante richiedeva chiarimenti in merito alle promozioni attivate in data 31/10/2024, lamentando la “mancata ricezione di due terminali gratuiti”. Tale richiesta si fondava su una presunzione esclusiva dell’utente, non supportata da quanto emerso dalla promozione a cui aveva aderito il cliente, come confermato altresì dal consenso vocale, allegato in

atti. L'ufficio competente verificata la corretta attivazione del servizio accessorio "Silver" e "Secure Web Mobile" e l'assenza di qualsiasi ulteriore promozione relativa alla fornitura di terminali gratuiti. Veniva fornito, pertanto, un primo riscontro al cliente in data 22/11/2024, con presa in carico della segnalazione, e successivamente in data 10/01/2025, a conclusione dell'iter, con esito negativo, non essendo emersa alcuna anomalia. (All. riscontro al reclamo e ricevuta di consegna) [...] In data 13/01/2025 e 07/02/2025 pervenivano due PEC, con le quali l'istante lamentava nuovamente la mancata ricezione dei presunti terminali, richiedeva la disattivazione del servizio accessorio Silver e Secure web, e il rimborso dei costi. L'ufficio preposto riscontrava nuovamente la correttezza dell'offerta attivata in data 31/10/2025 verificando ulteriormente che alcun terminale gratuito era previsto. Si procedeva alla disattivazione del servizio accessorio Silver e Secure Web in data 21/02/2025 su entrambe le SIM mobili, non procedendo al rimborso dei canoni, e riscontrando il reclamo al cliente in data 20/02/2025. (All. 3 riscontro al reclamo) [...] Di seguito lo stralcio del conto telefonico 2024F000930243 dal quale si evince il costo pieno dell'offerta Super Unlimited senza il servizio accessorio Silver e Secure Web come richiesto dall'istante (All.4 conto 2024F000930243 2024F000897615) [...] In data 21 e 27/02/2025 il cliente inviava due PEC, con le quali preannunciava l'intenzione di voler effettuare una conciliazione. Successivamente, in data 08/05/2025, effettuava il procedimento di UG/751384/2025, conclusosi successivamente con verbale di esito negativo in data 23/06/2025. Nelle more del presente procedimento, senza riconoscimento di responsabilità e a spirito conciliativo, veniva disposto: • L'accredito in fattura di prossima emissione del totale dei canoni relativi al servizio accessorio "Secure Web Mobile" (€ 9,12 IVA inclusa), addebitati dal 31/10/2024 al 20/02/2025. [...] Il mancato ricalcolo retroattivo dei conti telefonici senza lo sconto dei € 2/mese promo Silver, a vantaggio del cliente. La controversia, pertanto, si configura quale lite temeraria, atteso che la materia del contendere risulta già cessata. Considerato che il Gestore ha già provveduto al riconoscimento dell'importo oggetto di contestazione, non risulta dovuta alcuna ulteriore somma. Su tale punto, dovrà dunque essere dichiarata la cessazione della materia del contendere! La scrivente ha già provveduto a corrispondere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui si richiama il disposto dell'art. 2 comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi. 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 una causa petendi per la quale l'Operatore abbia già corrisposto l'indennizzo, prima dell'instaurarsi della controversia, è improcedibile. In diritto Fermo quanto eccepito in rito, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Da quanto fin d'ora rappresentato e provato, risulta quindi che l'attivazione del servizio accessorio Secure Web Mobile e Silver, secondo quanto previsto dall'Art.1 comma m) dalla delibera 347/18/Cons: "servizi accessori", i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione", veniva confermato con consenso vocale in data 31/10/2024, allagato in atti, ed ad ogni modo Wind Tre ha già provveduto a disattivare il servizio accessorio su menzionato e a rimborsare gli importi sui conti telefonici di prossima emissione per l'importo di € 9,12 IVA inclusa. In merito alle

richieste avanzate si richiama la Determina del Corecom Campania GU14/541347/2022 “Nell’istanza di definizione de quo è [...] in esame l’applicazione dell’[...] importo di euro 0,99, dovuto all’attivazione dell’opzione Wind Tre Security Pro. [...] non può trovare accoglimento neanche la doglianza relativa agli importi addebitati, precisando in ogni caso che tale richiesta appare comunque sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio che l’utente asserisce di aver subito: a fronte del pagamento di euro 3,96 l’istante chiede infatti un indennizzo di €810,00.” Il cliente non disconosce in istanza di aver attivato una promozione Wind Tre, ma ne contesta genericamente i termini, sostenendo che non sarebbero stati rispettati, senza tuttavia fornire alcun elemento concreto a sostegno di tale affermazione. Al contrario, Wind Tre ha dimostrato di aver attivato correttamente quanto richiesto, previo consenso vocale, e di essersi comportata in modo proattivo e trasparente nei confronti dell’utente, adottando misure che vanno ben oltre quanto era stato previsto. In particolare, oltre a ribadire la correttezza dell’operato della scrivente in fase di attivazione di quanto concordato con l’istante in riferimento al servizio accessorio, riscontrabile dal consenso vocale depositato, e come sopra dimostrato, si ribadisce anche la correttezza messa in campo dalla scrivente a seguito della richiesta pervenuta dall’istante, ovvero Wind Tre ha provveduto alla disattivazione del servizio accessorio Secure Web Mobile e Silver. Ha disposto il rimborso integrale del costo del servizio accessorio Secure Web Mobile mediante accredito su fattura di prossima emissione, pur in assenza di anomalie nell’attivazione. Ha, inoltre, mantenuto attivo lo sconto previsto dalla promozione Silver per tutto il periodo in cui è rimasta attiva, senza ricalcolare i canoni e senza revocare il beneficio economico già riconosciuto al cliente. Tutto ciò evidenzia la correttezza dell’operato del Gestore e l’infondatezza delle contestazioni sollevate, che appaiono prive di riscontro oggettivo. Wind Tre ha agito con diligenza, rispetto delle condizioni pattuite e spirito conciliativo, anche oltre quanto strettamente dovuto. La controversia, pertanto, si configura come lite temeraria, poiché la materia del contendere risulta già cessata e l’importo contestato è stato integralmente riconosciuto. Non sussiste alcun ulteriore credito in favore dell’istante e, su tale punto, dovrà essere dichiarata la cessazione della materia del contendere. Si richiama la Sentenza 2/2025 del Giudice di Pace di Forlì - R.G. N. 1374/2024 “In relazione alla domanda di ripetizione delle somme fatturate da Wind tre s.p.a. per i periodi di disservizio, deve ritenersi cessata la materia del contendere, atteso che risulta documentalmente provato (...) l’avvenuto rimborso della fattura relativa al periodo di disattivazione del servizio.” Si ribadisce, inoltre che costituisce onere imprescindibile per il ricorrente indicare con chiarezza almeno gli elementi essenziali delle proprie doglianze, fondata su fatti specifici e circostanze ben definite. Nel caso di specie, tuttavia, l’istante non si è minimamente premurato di fornire alcun riscontro documentale a supporto delle proprie affermazioni, limitandosi a formulare contestazioni generiche e prive di fondamento. In particolare, non ha allegato copia delle fatture che sostiene di contestare, né ha prodotto alcuna prova dell’asserita promozione che avrebbe previsto la “consegna gratuita di n. 2 telefoni cellulari TCL 50 5G Wind” o “il periodo di prova”. Tale pretesa si fonda esclusivamente su una convinzione personale dell’utente, del tutto priva di riscontro oggettivo e smentita dal consenso vocale dettagliato allegato agli atti, dal quale emerge chiaramente che l’unica offerta attivata prevedeva uno sconto sul canone mensile dell’offerta Super

Unlimited e l'attivazione del servizio accessorio Secure Web Mobile, senza alcun riferimento alla fornitura di terminali o periodi di prova. La condotta del cliente, pertanto, si pone in contrasto con i principi di chiarezza e collaborazione che devono improntare ogni fase del procedimento, risultando del tutto carente sotto il profilo probatorio e priva dei requisiti minimi per fondare una legittima pretesa al contrario si è data evidenza della correttezza della gestione di Wind Tre sia in fase di attivazione delle promozioni/offerte sia in fase di reclamo successivo da parte dell'istante. Si richiama la determina GU14/694260/2024 del Corecom Campania del 23/12/2024: "Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. [...] La domanda [...] non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l'istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni. [...] Di contro, quanto sostenuto dall'operatore ha trovato idoneo riscontro nell'allegata documentazione versata agli atti, sufficiente a smentire quanto asserito dall'istante in merito all'attivazione [...] (di cui non v'è traccia) e all'aumento del piano tariffario. In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie, l'istante non ha assolto l'onere della prova, contravvenendo il principio innanzi richiamato, con conseguente rigetto delle pretese avanzate nei confronti della Wind 3 s.p.a. Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015)." Secondo il già citato principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata iudicare debet", e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Si richiama, inoltre, il consolidato orientamento dell'Autorità, ovvero qualora si riscontrasse una indebita fatturazione, la stessa non dà luogo ad alcun indennizzo, non essendo riconducibile – neppure in via analogica – ad alcuna delle ipotesi previste dal Regolamento sugli indennizzi, ma trova il suo soddisfacimento unicamente attraverso la restituzione degli importi indebitamente addebitati o, qualora non ancora corrisposti, lo storno delle relative voci di fattura (cfr. ex multis: Determina direttoriale n. 49/15/DIT; Delibera AGCOM n. 93/18/CIR; Determina n. GU14/638930/2023 del Corecom Campania; Delibera n. 168/2024 del Corecom Toscana). Si richiama la Determina GU14/638930/2023 del Corecom Campania del 01/08/2024 "Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare dalla documentazione depositata la domanda dovrà essere rigettata. In riferimento alla prima ed alla seconda richiesta formulata l'operatore ha depositato documentazione comprovante lo storno totale della posizione debitoria. [...] si ritiene che null'altro si debba corrispondere all'istante secondo il consolidato orientamento AGCOM "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso

in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT)." Pur avendo la promozione portato nell'arco temporale contestato ad un importo di canone inferiore a vantaggio del cliente la convenuta, nelle more, senza riconoscimento di responsabilità e a spirito conciliativo procedeva ad accreditare su fatture di prossima emissione il totale del canone del servizio accessorio Secure Web addebitato sui conti telefonici dalla data di attivazione del 31/10/2024 sino alla disattivazione del 20/02/2025 per totali € 9,12 IVA inclusa. La posizione contabile L'istante ha una situazione amministrativa non regolare il cui insoluto, ad oggi, correttamente fatturato, per un servizio erogato e fruito è pari ad € 582,59 di cui • Per la SIM 39xxxxxx01 l'insoluto ad oggi è pari ad € 169,86. Per la SIM 39xxxxxx17 l'insoluto ad oggi è pari ad € 260,51. Risulta altresì un ulteriore insoluto di € 286,39 relativo ad altre utenze non oggetto del presente procedimento». L'operatore convenuto conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento. Preliminarmente occorre rilevare l'inammissibilità della domanda sub II), di "indennizzi come da delibera AGCOM", in quanto domanda nuova, non proposta in fase di conciliazione. Sul punto, si rappresenta che le questioni proposte in sede di definizione sono esaminabili se l'oggetto della richiesta è lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Infatti, ove si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori rispetto a quelle che siano già state oggetto di conciliazione, risulterebbe eluso, nei fatti, il principio di obbligatorietà della fase conciliativa (Cfr. Del. n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"). Riguardo alla domanda sub I), di "restituzione della somma di 12,00 euro", si rileva che l'operatore ha già rimborsato gli importi relativi al contestato servizio "Secure Web Mobile", per l'importo di 9,12 euro, IVA inclusa. La diversa quantificazione operata dall'utente non è corredata da alcuna documentazione contabile, a fronte della puntuale ricostruzione e documentazione, da parte dell'operatore, degli importi addebitati. Ricorre, pertanto, su tale specifico punto, la cessazione della materia del contendere.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Le richieste formulate dall'utente non possono trovare accoglimento.
- 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.

Bari, 3 marzo 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo