

DELIBERA N. 20/2026

[REDACTED] (VERY MOBILE)
(GU14/785373/2025)

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 20/10/2025 acquisita con protocollo n. 0263750 del 20/10/2025;

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 privato per servizi di telefonia fissa, ha rappresentato quanto segue: «Nella precedente procedura ConciliaWeb, il gestore ha affermato che: La PEC non era valida perché priva di modulo → Tuttavia la normativa vigente (Delibera AGCOM 179/03/CSP) non impone obbligo di modulo, purché la volontà sia espressa chiaramente. La disattivazione telefonica è stata rifiutata perché la chiamata non proveniva dal numero da cessare → Anche questo è un vincolo arbitrario e illegittimo: la chiamata proveniva da un numero WindTre intestato alla stessa persona, e l'identità dell'intestatario era verificabile. Si evidenzia quindi che il comportamento dell'operatore: Ha limitato il diritto di recesso/disattivazione in violazione delle normative AGCOM (Delibere 179/03/CSP, 347/18/CONS) Ha causato un ritardo ingiustificato nella cessazione del servizio Ha portato all'addebito di costi non dovuti oltre la data della prima richiesta Ho chiesto la disattivazione della mia linea fissa fibra in data 10 agosto tramite pec e la richiesta non è stata gestita, è stata rifiutata, ho chiesto di farlo telefonicamente e la richiesta mi è stata rifiutata affermando che telefonicamente non era possibile anche se ho fatto esplicita richiesta di effettuare una registrazione vocale, il consulente mi ha detto che si può fare solo tramite invio di pec (Rp90di codice operatore) data 6 settembre». Sulla base di tali premesse chiede: I) indennizzo per mancata disattivazione della linea; II) indennizzo per mancata risposta alla richiesta di disattivazione (PEC o reclamo); III) rimborso degli importi addebitati successivamente alla data di richiesta di disattivazione; IV) indennizzo per danno morale e disagio subito; V) storno di tutte le fatture emesse dopo il 10 agosto 2025.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, ha rappresentato: «Con riferimento alla richiesta "Indennizzo per danno morale e disagio subito, la stessa si connatura come un vero e proprio risarcimento danni. La scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta, l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che. "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da

delibere dell'Autorità.". Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Già precedentemente in tal senso la delibera n. 19/14/CIR con riferimento alla delibera 173/07/CONS chiariva: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede." Il convenuto gestore richiede, inoltre, all'adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente in merito a quanto lamentato. È necessario provare i danni subiti, che allo stato non sono stati forniti. Preme, infine, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Vigge nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115

c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, 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. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: “...la richiesta dell’utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l’utente deve adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un’evidente carenza documentale”. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l’avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). La cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: “[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall’Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell’informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]). In data 09/08/2025 il cliente contattava il nostro servizio clienti per richiedere la cessazione della linea 08xxxxx21. Cessazione che non veniva effettuata in quanto la chiamata non proveniva dalla linea fissa interessata. All’istante venivano fornite le informazioni per procedere con la disdetta attraverso altri canali [...] In data 10/08/2025 il cliente inoltrava una PEC con cui chiedeva la disdetta della linea. In fase di gestione della richiesta, si riscontrava che la stessa era priva di allegato modulo scritto firmata dall’istante. Il reclamo veniva respinto per documentazione non conforme e veniva inviata opportuna comunicazione all’istante. In data 11/08/2025 l’istante inviava due PEC aventi lo stesso oggetto della precedente ossia la richiesta della disattivazione della linea 08xxxxx21. In data 06/09/2025 veniva altresì, depositata l’istanza n° UG/774947/2025 presso il Corecom Puglia prediligendo quella sede per il riscontro richiesto con le PEC del 11/08/2025. A tal proposito si richiama pronuncia (Del. n. 212/18/CIR), con cui l’Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L’Agcom motiva tale decisione statuendo che: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è

necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile".»]. [...] In data 20/10/2025, veniva siglato il mancato accordo, prodromico al presente procedimento di definizione. La situazione contabile è regolare. La scrivente specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre 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. Preme richiamare la Determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Le condizioni generali di contratto (Allegato 1 - Condizioni Generali di Contratto) prevedono che l'istante possa recedere in qualunque momento dandone comunicazione a Wind Tre mediante raccomandata e che il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata. Si veda art. 15. Rubricato DURATA - PROROGA TACITA - RECESSO E CONTRIBUTI. Art. 15.1 "Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi o di 12 (dodici) mesi nel caso dell'offerta denominata Voce Più, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. 15.2 Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. Nel caso de quo la richiesta di cessazione è pervenuta, in forma valida, solo in data 11 agosto 2025. Difatti, a trenta giorni dalla sua ricezione, in data 11/09/2025 la linea veniva cessata. Bisogna sottolineare che la richiesta, qualora fosse stata effettuata con la registrazione, in data 09/08/2025, avrebbe avuto effetto dal 09/09/2025 e non dal 10/08/2025, ossia dopo 30 giorni la comunicazione della volontà di disdire. CORECOM LOMBARDIA - DELIBERA N. 21/23 "[...] la richiesta di storno delle fatture emesse dall'Operatore dopo la disdetta dell'agosto 2022 non merita accoglimento. [...] i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica [...], devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Nel caso di specie, correttamente, dunque, l'Operatore ha fatto decorrere la cessazione del contratto [...] entro i 30 gg dalla data di disdetta." Di seguito la fattura da cui si evince che i costi dell'offerta relativi alla linea oggetto di

doglianza sono stati fatturati sino al 10/09/2025, quindi al massimo, se volessimo considerare come valido, ai fini della disdetta, il contatto effettuato in data 09/08/2025, all'istante spetterebbe lo storno di 2 giorni pari a 1,06 + iva. A tal proposito si evidenzia che in ottica conciliativa si è provveduto all'accredito di tale somma, che sarà visibile sulla fattura di prossima emissione. [...] Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. In ogni caso resta inteso che l'indebita fatturazione, sempre se di indebita fatturazione si voglia parlare, trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Si veda a tal proposito la Delibera AGCom n. 93/17/CONS secondo la quale "[...] non risulta accoglibile la richiesta dell'istante [...] inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi." (si veda anche la Delibera n. 4/23 del Corecom Abruzzo). Si veda anche la Determina del Corecom Campania Fascicolo n. GU14/63XX30/2023 "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. Con riferimento alla terza richiesta formulata 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 Delibera Agcom n. 12/22/CIR)." Legittime sono quindi le fatture addebitate n° F2524636688 e F2527293179 e F2530904901. (Allegato 2 - F2524636688; Allegato 3 - F2527293179; Allegato 4 - F2530904901) La F2524636688 riporta i costi dal 01/08/2025 al 31/08/2025; la F2527293179 quelli fino al 10/09/2025; la F2530904901 i costi di cessazione. In relazione a questo ultimo punto si veda CORECOM UMBRIA - DELIBERA N. 58/2024 - WIND TRE S.P.A.: "[...] le condizioni generali di contratto, all'articolo 15.2, [...] "Nel caso in cui, nel corso della prima durata contrattuale indicata al precedente art. 15.1, il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria" (art. 15.5). Alla luce di quanto precede, la [...] fattura appare corretta ed alcuna censura può muoversi al gestore per gli importi addebitati." Con riguardo al costo per attività di cessazione del servizio, sul sito istituzionale di WindTre: <https://www.windtre.it/Document/trasparenzatariffaria/documenti/tabellacostifisso.pdf> tabella-costi-fisso.pdf [...] Relativamente alla mancata gestione dei reclami, come dimostrato, quello del 10/08/2025 è stato regolarmente riscontrato nei termini previsti

dalla carta servizi. (Allegato 5 - carta dei servizi). Si veda l'Art. 10 - Addebiti e reclami. "L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto." Per quelli del 11/08/2025 si ricorda, rispetto alla molteplicità dei reclami inviati dall'utente, la Delibera 3/2023 del Corecom Calabria: "[...] in applicazione dell'Articolo 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, l'indennizzo "è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Il termine per riscontrare il primo reclamo da parte dell'operatore, in mancanza di previsione specifica nella sua Carta dei servizi, è fissato dall'art. 8, comma 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (allegato A alla delibera n. 179/03/CSP) in 45 giorni". Si ricorda inoltre che, in pendenza di procedura amministrativa, il mancato riscontro al reclamo non può essere sanzionabile in quanto, con l'esperimento del tentativo di conciliazione, il cliente rinuncia allo strumento del reclamo, si richiamano a tal proposito la Delibera 16/23 del Corecom Abruzzo "[...] Nel caso di specie, risulta che l'istante, dopo l'invio al gestore del reclamo via pec dell'11/08/2022, in pendenza del termine di 45 giorni suddetto e nonostante l'avvenuto ripristino della [...], avvia il procedimento di conciliazione presso il Corecom. Per costante giurisprudenza dell'Agcom, "la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile." e la recentissima Determina Fascicolo n. GU14/71***0/2024 DEL 31/03/2025 del Corecom Campania: "Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18.9.2024, la stessa deve essere disattesa, stante la comunicazione scritta a mezzo pec del 30.9.24 allegata dalla WIND in memoria ma soprattutto la circostanza che l'istanza di conciliazione è stata presentata dall'istante in pendenza dei 45 giorni dall'invio del reclamo e precisamente il 30.10.2024". In ultimo si evidenzia che lo stesso è stato in ogni caso riscontrato per "facta concludentia" avendo dato seguito alla gestione della disdetta. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli storni/restituzione richiesti da parte istante, anche tenendo conto che le pretese attoree risultano del tutto infondate e generiche, anche e comunque rispetto alla eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate. Ribadendo la piena legittimità dei costi addebitati, Wind Tre conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal signor Gigli. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La posizione contabile è regolare». L'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre preliminarmente rilevare l'inammissibilità della domanda sub IV), di "indennizzo per danno morale e disagio subito". Richieste di risarcimento danni non rientrano nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento, stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. La richiesta sub I), di "indennizzo per mancata disattivazione della linea", non può trovare accoglimento, trattandosi di ipotesi non contemplata dal Regolamento Indennizzi. Nel caso di specie, peraltro, la disattivazione è effettivamente avvenuta in data 11/09/2025. La domanda sub II), di "indennizzo per mancata risposta alla richiesta di disattivazione (PEC o reclamo)", non può essere accolta. È in atti comunicazione di risposta del 11/8/2025, con cui l'operatore provvedeva ad informare che, in mancanza di alcune indicazioni, quali l'opzione per la cessazione vera e propria o il passaggio ad altro gestore, la richiesta di disattivazione non avrebbe potuto essere lavorata. La stessa comunicazione reca indicazione di diversi tentativi di contattare il cliente non andati a buon fine. L'operatore, dunque, non solo ha risposto all'istante, ma lo ha anche reso edotto di quali fossero gli ostacoli alla disattivazione, in modo tale che potessero essere rimossi. Tale comunicazione rende edotti, peraltro, del motivo del ritardo nella cessazione, ritardo non imputabile a responsabilità del gestore. La domanda sub III), di "rimborso degli importi addebitati successivamente alla data di richiesta di disattivazione", non può essere accolta. L'operatore può legittimamente riservarsi trenta giorni, a partire dall'istanza di disattivazione, per la dismissione della linea. È solo a partire dallo spirare di tale termine che la fatturazione deve, pertanto, considerarsi indebita. Si rileva altresì, benché non si versi in ipotesi di ritardo colpevole, che l'operatore ha rimborsato, come documentato in atti, gli importi addebitati successivamente al trentesimo giorno dalla prima richiesta dell'utente. Per la medesima ragione non può essere accolta la richiesta sub V), di storno di tutte le fatture emesse dopo il 10 agosto 2025.

DELIBERA

Articolo 1

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

1. 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.

2. 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