

DELIBERA N. 53/2026

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/821200/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 10/09/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Assemblee 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 12/03/2026 acquisita con protocollo n. 0095090 del 12/03/2026;

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 e internet, rappresenta quanto segue: «Il sig. Xxxxx Xxxxxxx è titolare di un contratto di connettività Wind Tre con modem ed antenna, attivato in data 9 luglio 2025. Sin dai primi giorni di attivazione, la linea si è rivelata non funzionante. Nonostante le numerose segnalazioni telefoniche, la problematica è rimasta irrisolta. In data 15 luglio 2025 è intervenuto un tecnico che ha dichiarato la linea non migliorabile, redigendo apposita relazione inviata a Wind Tre, di cui tuttavia l'utente non ha ricevuto copia. Persistendo il disservizio, il sig. Xxxxxxx ha inviato in data 9 settembre 2025 una PEC di recesso per giusta causa, chiedendo l'uscita in esenzione costi. L'operatore ha invece prospettato l'applicazione di penali di recesso, annullando di default la richiesta e disponendo un ulteriore intervento tecnico, il quale non è stato portato a termine poiché il tecnico riferiva di essere in attesa di un PIN per la chiusura della pratica. Alla luce del perdurante malfunzionamento totale della linea dal 9 luglio fino alla nuova PEC di disdetta del 2 ottobre 2025, il sig. Xxxxxxx ha manifestato la propria disponibilità a restituire immediatamente gli apparati». Sulla base di tali premesse chiede: I) cessazione del contratto in esenzione costi, per grave inadempimento dell'operatore; II) rimborso degli importi eventualmente corrisposti per il periodo di totale malfunzionamento (dal 9 luglio al 2 ottobre 2025); III) indennizzo per interruzione del servizio nel medesimo periodo; IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami e alle PEC di disdetta; V) penale ex art. 1 comma 292, L. 160/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «[...] In merito - Ricostruzione della vicenda contrattuale. [...] In seguito alla sottoscrizione del contratto Consumer 1647144118434, si espletava a sistema l'attivazione della nuova linea telefonica i04376700 - [REDACTED] in accesso FWA CNS con Opzione Super Internet Casa FWA 5G e modem in vendita abbinata. (circostanza non in contestazione) (All. PDC, Condizioni di contratto, carta servizi). [...] L'attivazione si regolava correttamente a sistema (circostanza non in contestazione) [...] Si precisa altresì che, come riportato nella Sintesi contrattuale, in caso risoluzione anticipata del contratto "saranno addebitate tutte le rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione [...]". Di seguito uno stralcio della sintesi contrattuale [...] L'istante sceglieva, in fase di sottoscrizione di contratto, l'addebito rateizzato in caso di recesso anticipato [...] Altresì dichiarava di aver letto e accettato le clausole delle condizioni di contratto [...] In data 09/07/2025 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando una discontinua velocità per il servizio ADSL.

Veniva trasferito internamente al reparto competente (interazioni id 1756312200, 1756312566 e 1756313234) [...] Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta evidenziavano log stabili, presenza di traffico dati, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. Si procedeva comunque ad aprire la segnalazione tecnica RATT 1-661646820193 per "Velocità discontinua del servizio ADSL" (interazione 1756314058) per monitorare la stabilità del servizio ma la stessa veniva chiusa senza riscontrare anomalie. [...] In data 15/07/2025 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando una discontinua velocità per il servizio ADSL. Veniva trasferito internamente al reparto competente (interazioni id 1757764886) [...] Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta evidenziavano log stabili, presenza di traffico dati, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. Si procedeva comunque ad aprire la segnalazione tecnica RATT 1-662266129190 per "Lentezza Di Navigazione" (interazione 1757765999) per monitorare la stabilità del servizio». [...] In data 21/07/2025 l'istante contattava il servizio clienti, veniva trasferito internamente al reparto di assistenza tecnica (interazioni id 1759334582). [...] L'istante richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta evidenziavano log stabili, presenza di traffico dati, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell'operatore. [...] Si procedeva a "separare la frequenza per verificare eventuale miglioramento della connessione". [...] In data 22 e 25 luglio l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". [...] In data 29/07/2025 il cliente contattava numerose volte il servizio e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". [...] Anche in data 04/08/2025 e 11/08/2025 l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". [...] In data 08/09/2025 l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". [...] In data 09/09/2025 perveniva una richiesta PEC con la quale il cliente richiedeva la disattivazione del contratto (interazione id 1772053616). [...] In data 15/09/2025 l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". [...] Sempre in data 15/09/2025 l'istante sollecitava la disdetta in gestione da parte dell'ufficio competente. [...] Si inoltrava SMS al 32xxxxxx70 di presa in carico della disdetta: "Gentile Cliente, ti confermiamo che la cessazione del tuo contratto e' stata avviata." [...] In data 19/09/2025 il cliente contattava diverse volte il servizio clienti per revocare la disdetta inoltrata tramite PEC il 09/09/2025. Su richiesta dell'istante si procedeva con la revoca (allegata revoca della disdetta). [...] Dal 20/09/2025 al 26/06/2025 l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL "Lentezza Di Navigazione". [...] Si apriva una pratica di verifica tecnica per lentezza di navigazione per monitorare la stabilità del segnale che veniva chiusa il 27/09/2025. [...] In data 29/09/2025 l'istante comunicava che avrebbe inoltrato una nuova disdetta [...] In data 02/10/2025 perveniva una nuova PEC con la quale l'istante richiedeva la disdetta del contratto con perdita della numerazione. L'ufficio

preposto procedeva con la disdetta come da tempistiche stabilite dalle condizioni di contratto e carta servizi. [...] In data 03/10/2025 e 06/10/2025, l'istante contattava l'assistenza tecnica e richiedeva di monitorare ancora la discontinua velocità per il servizio ADSL per "Lentezza Di Navigazione". L'istante altresì sollecitava la richiesta di disdetta del 02/10/2025. [...] In data 06/10/2025 perveniva una PEC con la richiesta di accesso ai dati, inviata dal delegato di parte istante, in riferimento alla linea 08xxxxxx87. In data 04/11/2025 veniva inoltrato puntuale riscontro inoltrando quanto richiesto (Allegato riscontro). [...] In data 06/11/2025 l'istante avviava la procedura di Mediazione per il Consumo attivata presso Concordia et Ius con sede in Palermo, con protocollo n. 63/AGM/ 2025, nei confronti di Wind Tre. La scrivente convenuta, in data 23/12/2025, comunicava la propria non adesione alla procedura avviata presso ADR Concordia et Ius con sede in Palermo specificando altresì che "In merito a quanto contestato nella presente istanza di mediazione, il sottoscritto gestore desidera fornire i seguenti riscontri: per il disservizio relativo alla linea telefonica oggetto di contestazione è stato riconosciuto l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi, pari a € 100,00, corrisposto mediante bonifico sull'IBAN [omissis], con data valuta 19/01/2026. Pertanto, può ritenersi cessata la materia del contendere" (All. NDC 552500105153) [...] In data 12/03/2026 veniva avviato il procedimento GU14/821200/2026. Nelle more si procedeva, in ottica di favor utentis, a stornare le seguenti fatture insolute (allegate fatture). [...] È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 2003 n 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018). In diritto La scrivente, ricordando che l'utente, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, 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. Per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritto in accesso FWA, la convenuta riporta quanto esplicitato nell'art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: "3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra-larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced...) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non "nomadica" e non "mobile". "3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità "FWA OUTDOOR" esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparat: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDTRE collegata tramite un cavo ethernet ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem). Gli Apparat: vengono forniti da WINDTRE in vendita rateizzata. [...]". "3.3.4 La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata all'invio di SMS, al Roaming né alle chiamate voce, e sarà utilizzabile esclusivamente associata all'IMEI dell'Apparato in cui verrà installata da WINDTRE. Il Cliente dichiara, conseguentemente, di essere edotto e di accettare espressamente le predette condizioni di utilizzo della SIM DATI". "3.3.6 L'accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced,..) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione

dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE, LTE Advanced,...) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDTRE possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDTRE non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. [...]” Preme, inoltre, rappresentare quanto riportato nell’art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: “4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l’effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell’impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l’effettivo raggiungimento della velocità nominale [...]”. Ad ogni modo si evidenzia anche che la parte istante non ha mai presentato un procedimento d’urgenza GU5, né ha mai inviato alla scrivente il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall’AGCom gratuitamente e avente valore probatorio, denotando, con questo comportamento, un disinteresse nei confronti del servizio erogato. Si riporta la Delibera AgCom n. 03/25/CIR del Corecom Piemonte che avvalorava quanto affermato a propria difesa dalla scrivente: “La richiesta [...] non può essere accolta in quanto [...] dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo [...]”(vedasi anche le Delibere Delibera n. 3/24 del Corecom Piemonte, Delibera n. 80/2023 del Corecom EmiliaRomagna). Si specifica come sopra dimostrato che l’istante segnalava una lentezza di navigazione per il servizio ADSL ma, in seguito alle opportune verifiche tecniche, prontamente effettuate ogni volta dalla scrivente, alcuna irregolarità veniva riscontrata. Tuttavia, venivano aperti, in favor utentis dei ticket per monitorare la regolare erogazione e fruizione del servizio. Si specifica che le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta hanno costantemente evidenziato log stabili, valori nella norma e assenza di anomalie imputabili alla rete dell’operatore. L’Autorità ha istituito il progetto “Misura Internet”, che prevede l’utilizzo del software certificato Ne.Me.Sys., al fine di consentire all’utente una misurazione attendibile della qualità della connessione fissa. Al termine delle misurazioni, l’utente può scaricare dalla propria area riservata un certificato in formato “pdf” riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall’intestatario della linea. Tali risultanze sono confrontabili con i valori indicati dall’operatore nell’offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall’operatore, il cliente può recedere senza costi. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, “Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall’Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall’operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali”. Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l’esibizione da parte dell’istante del certificato Ne.me.sys.

attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Si ribadisce che nel caso di specie alcuna anomalia veniva riscontrata!!!! Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.: ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della Delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata" [...]. Si richiamano sul tema la Delibera 11/25 del Corecom Veneto "[...] come del resto già pacificamente stabilito da diverse pronunce (vd. Agcom, delibera n. 15/18/CIR, Corecom Calabria, delibera 255/18, Corecom Piemonte, determina 8/18), il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente ha fornito il certificato Ne.me.sys. comprovante che la qualità del servizio dati è inferiore ai parametri indicati nel contratto, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". È altresì opportuno ribadire che in presenza di un certificato Ne.me.sys. che accerti che i valori non possono essere allineati ai parametri indicati nell'offerta, è riconosciuta in capo all'utente solo la possibilità di recedere o migrare senza costi. Tanto premesso la richiesta di liquidazione dell'indennizzo e la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio non possono trovare accoglimento." La delibera 48/24 del Corecom Puglia "L'utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. Si parla in questi casi di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS,

151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Pertanto, la fattispecie in esame non potrà dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo. A ciò si aggiunga che, come eccepito dalla parte convenuta, il certificato Ne.me.sys depositato in atti dall'istante è relativo ad utenza diversa da quella per cui si controverte. Per tali motivazioni, le domande non possono trovare accoglimento." Si richiama la Delibera 4/23/CIR AGCOM "[...] la richiesta dell'istante [...] relativa alla lentezza della connessione internet [...] non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Agli atti non risulta prodotto il certificato Ne.me.sys. che, in caso di parametri inferiori agli standard minimi, avrebbe consentito al cliente di recedere senza costi." Si rimanda, infine, con riguardo alla richiesta di storno della fatturazione, all'art. 15 c.2 Durata – Proroga Tacita – Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto (All. 3) che evidenzia che il Cliente può recedere dal Contratto con un preavviso di 30 giorni secondo le modalità dell'art. 15.4 e, in caso di rateizzazioni su prodotti o servizi collegati, Wind Tre addebiterà in un'unica soluzione tutte le rate residue, salvo diversa indicazione fornita dal Cliente alla sottoscrizione, durante il rapporto o nella comunicazione di recesso valida anche in caso di passaggio ad altro operatore. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte dell'istante che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta tariffaria applicate. (Determina GU14/222221/2019) Il contratto accettato dall'istante prevedeva, infatti, l'acquisto tramite vendita rateizzata degli apparati, e, pertanto, la restituzione degli stessi non è prevista contrattualmente. A conferma della correttezza della fatturazione emessa e dei relativi costi addebitati, si riporta la seguente Delibera AgCom n. 17/2025/CIR: "La richiesta dell'istante [...] volta allo storno delle due fatture insolute non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La fattura n. XXX di euro 229,27 risulta dovuta in quanto riporta gli addebiti delle "rate del modem" dalla n. 14 alla n. 48, ciascuna di euro 5,99 addebitate in conformità all'articolo 6.4.2. delle condizioni generali di contratto (CGC) che recita nel modo seguente "6.4.2. "In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale" (ex multis Delibera n. 81/25 del Corecom Puglia, Delibera n. 12/25 del Corecom Sicilia, Determina n. GU14/666672/2024 del Corecom Campania, Delibera n. 34/24 del Corecom Umbria). A tal proposito, si riporta un'ulteriore Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l'Autorità riporta il medesimo orientamento: "In merito alla contestazione relativa alle rate del modem [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto." Principio consacrato con la Delibera 307/23/CONS. Difatti con la predetta Delibera l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, il pagamento rateale di quanto residua [...]. In caso di recesso del contratto, l'operatore non può addebitare all'utente alcuna penale se non il

corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale. Vieppiù che l'art. art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: "Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, [...], non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. [...]" Sul tema si richiamano le recenti ulteriori delibere: Orbene, nel caso di specie, opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi a eventuali costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione oltre alle rate residue degli apparati forniti in vendita abbinate. Si richiama sul tema • La Delibera AGCOM 12/26/CIR: "All'esito dell'istruttoria è emerso che la parte istante aveva sottoscritto, in data 23.06.2024, un contratto con Wind Tre che prevedeva l'acquisto a rate del modem e il mantenimento della rateizzazione in caso di recesso anticipato, per il pagamento dell'importo residuo ancora dovuto. In data 9.10.2024, al momento della chiusura del contratto per passaggio ad altro operatore, Wind Tre ha emesso le fatture contenenti i costi di cessazione nonché le rate residue del modem che sono dovute dall'istante in considerazione della proposta di contratto sottoscritta. Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle fatture insolute non può trovare accoglimento". • La Delibera n. 2/2026 del Corecom Emilia-Romagna: "nel caso il contratto di Abbonamento includa apparati in vendita, la richiesta di disdetta comporta l'acquisto dell'apparato (e degli eventuali relativi accessori) in base ai costi di cui all'art. 6, e l'addebito del contributo di disattivazione, come previsto dall'art. 15 'DURATA – PROROGA TACITA – RECESSO E CONTRIBUTI" • la Determina 30/25 del Corecom Toscana "Ne consegue, dunque, che la domanda sub i) dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 22,00, addebitato all'utente a titolo di "Costo per attività di cessazione servizio", con fattura n. F2431270*** del 12 novembre 2024 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica") e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione)"). • La sentenza n° 17/2025 del Giudice di Pace di RHO: "Ciò che è rimesso alla valutazione dello scrivente giudice attiene all'accertamento della legittimità delle voci dei costi esposte in fattura (cfr. all. 5 conv.). Orbene, dall'esame della documentazione prodotta, e segnatamente le Condizioni G. di Contratto (cfr. sub all. 6 convenuta), si rileva che i costi esposti sono legittimi e quindi dovuti, perché espressamente pattuiti. Ed invero gli stessi, comprendono il costo del modem, pattuito al punto 6.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto. • La sentenza n° 107/2025 del Giudice di Pace di Foggia: "Alla luce della delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018, cristallizzatasi dopo la doppia

impugnazione, e definitivamente confermata dal Consiglio di Stato è stato precisato che in caso di conclusione del contratto anteriore al 18.11.2018, l'utente, restituendo il modem, ha il diritto di non pagare tutte le rate residue dello stesso. Per i contratti successivi in cui l'utente ha scelto liberamente di comprare il modem a rate, il modem resta suo (e quindi deve continuare a pagarlo) e ha diritto di utilizzare lo stesso modem con il nuovo operatore. Il cliente non ha quindi diritto di smettere di pagare il modem restituendolo se il suo contratto nasce con la nuova disciplina (dopo il 18.11.2018) [...].

• La Delibera n. 12/25 del Corecom Sicilia: “[...] In merito agli addebiti per le rate residue del modem, si evidenzia che il bene è stato oggetto di contratto di acquisto rateale. Pertanto, ai sensi delle condizioni generali di contratto, il cliente è tenuto all'integrale pagamento delle rate pattuite, anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Peraltro, il regolare pagamento delle precedenti rate, mai oggetto di contestazione, conferma l'adesione implicita dell'utente alla modalità di acquisto [...]”;

• La Delibera n. 81/25 del Corecom Puglia: “[...] Quanto alle rate residue per la compravendita del modem, esse non possono che ritenersi spettanti anche alla luce della circostanza che il modem non risulta restituito, né offerto in restituzione, né risultano reclami di contestazione delle somme per lo stesso fatturate [...]”;

• La Delibera n. 12/25 del Corecom Puglia “[...] Gli importi per la compravendita del modem devono ritenersi spettanti, atteso che l'utente ha sottoscritto contratto accettando tale negozio collegato all'offerta e che l'addebito in unica soluzione a fronte del recesso non solo è contemplato dall'art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto, ma è stato anche espressamente accettato dall'utente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento. [...]. Si fa presente che la scrivente in ottica di favor utentis e senza riconoscimento di responsabilità procedeva, pur non riscontrando anomalie, allo storno delle seguenti fatture [...] Avendo il Gestore già effettuato la gestione amministrativa, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si richiama la recentissima Delibera 37/25 in cui il Corecom Puglia “deve Prendersi atto della cessata materia del contendere [...] atteso [...] il riconoscimento, da parte del gestore, in ottica di customer care [...] dello storno/rimborso delle fatture” Si richiama altresì la Sentenza del Giudice Di Pace Di Caserta N. 94/2025 - R.G. N. 3986/2023 “[...] si osserva che la resistente ha provato che in relazione ai canoni della utenza [...] e la relativa richiesta di storno delle fatture F222xxxxx e F230xxxx è stata soddisfatta con le note di credito n. 55230xxxx e 5523000xxx [...]. In relazione a tale domanda è pertanto cessata materia del contendere tra le parti.” Si richiama la Delibera 45/23 del Corecom Abruzzo “[...] l'operatore ha evidentemente dimostrato di aver corrisposto all'istante l'importo massimo erogabile da Carta servizi entro 45 giorni dalla data dell'avvenuta riattivazione, non si ritiene che per il lamentato disservizio possa configurarsi in capo allo stesso alcun profilo di inadempimento contrattuale tale da consentire il riconoscimento di ulteriori compensazioni in questa sede. La richiesta di indennizzo per il malfunzionamento patito deve, pertanto essere rigettata, per cessata materia del contendere, in quanto, come sopra ampiamente riportato, l'operatore ha provveduto a riconoscere all'istante il relativo indennizzo automatico.” Infine, in merito alla richiesta avanzata di 5) “Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019.” la stessa non può trovare accoglimento per i motivi sopra edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n°

319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo “[...] in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l’illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l’utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]”. Sul punto vedasi anche la Sentenza N. 166/2025 – R.G. N. 1032/2024 del Tribunale Di Barletta “Non si ritiene di accogliere la domanda relativa al pagamento della somma di €100,00 quale “indennizzi normativamente previsti”. In realtà, la L. n. 160/2019 art. 1 comma 292 e 293, ha introdotto il pagamento di una vera e propria penale per le ipotesi in cui l’utente contesti violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione, nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.” Nel caso de quo non risulta accertata una violazione della scrivente convenuta, che ha documentato in atti le modalità con cui ha provveduto a fatturare i relativi addebiti, frutto di consumi e servizi fruiti dall’utente. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Di conseguenza, priva di fondamento è la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta in quanto i reclami sono stati riscontrati e gestiti per facta concludentia. Si richiama la Delibera AGCOM 3/25/CIR “La richiesta dell’istante [...] non può essere accolta, in quanto il reclamo [...] si ritiene gestito per facta concludentia da parte di Wind Tre S.p.A. la quale, nel termine contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi dell’operatore per la gestione del reclamo, ha stornato in parte prevalente la fattura contestata [...], per poi procedere allo storno integrale della stessa con le note di credito [...]”. Infine, in merito alla richiesta avanzata di 5) “Penale ai sensi dell’art. 1, co. 292, della Legge 160/2019.” la stessa non può trovare accoglimento per i motivi sopra edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n° 319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo “[...] in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l’illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l’utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell’ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]”. Sul punto vedasi anche la Sentenza N. 166/2025 – R.G. N.

1032/2024 del Tribunale Di Barletta “Non si ritiene di accogliere la domanda relativa al pagamento della somma di €100,00 quale “indennizzi normativamente previsti”. In realtà, la L. n. 160/2019 art. 1 comma 292 e 293, ha introdotto il pagamento di una vera e propria penale per le ipotesi in cui l’utente contesti violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione, nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.” Nel caso de quo non risulta accertata una violazione della scrivente convenuta, che ha documentato in atti le modalità con cui ha provveduto a fatturare i relativi addebiti, frutto di consumi e servizi fruiti dall’utente. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. La posizione contabile L’istante presenta una situazione amministrativa attualmente regolare. Si rappresenta che verranno emesse ulteriori fatture inerenti alle rate del modem e dell’antenna in vendita abbinata dalla sedicesima alla quarantottesima che rimangono di competenza del cliente». Il gestore convenuto conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, si rileva, in primo luogo, che le descrizioni in punto di fatto operate dall’istante e dall’operatore divergono marcatamente in ordine al disservizio occorso. Segnatamente, l’istante parla di “interruzione” e “assenza” del servizio, laddove l’operatore si esprime nei termini di mera “lentezza di navigazione”. La corretta qualificazione del disservizio occorso assume rilievo dirimente, perché le due fattispecie sono contraddistinte da una regolamentazione differente quanto a effetti e indennizzi riconoscibili. L’utente afferma di aver subito il disservizio sin dai primi giorni di attivazione del contratto, vale a dire nella prima parte del mese di luglio. A testimonianza di ciò, si rinviene la presenza di numerose segnalazioni telefoniche al servizio di assistenza tecnica (dal 9/7/2025 al 6/10/2025). Mediante una richiesta di accesso agli atti, l’utente ha ottenuto che l’operatore ne esibisse l’elenco. Tali allegazioni, tuttavia, attestano che un problema vi è stato, ma non ne chiariscono la natura. Nelle proprie memorie, come già riportato, l’operatore ricollega tali segnalazioni a un problema di lentezza della linea. Nel fascicolo documentale sono presenti documenti redatti in forma scritta dall’utente in cui si afferma la mancanza totale della linea recanti la data del 3 e del 9 settembre 2025. Si tratta di documentazione scritta a mano, di cui non v’è prova dell’avvenuto invio. Le comunicazioni, inoltre, non risultano finalizzate a segnalare l’assenza del servizio per ottenere la risoluzione del problema tecnico, bensì a chiedere la disdetta del contratto. La circostanza è rilevante: l’indennizzo a titolo di interruzione è volto a ristorare il disagio dell’utente privato di un servizio di cui chiede il ripristino, configurandosi quale distinta fattispecie quella dell’utente che esprime chiaro disinteresse a riottenerlo. L’argomentazione dell’operatore per cui la mancata attivazione di un procedimento GU5 preclude di per sé il diritto dell’utente di ottenere rimborsi e indennizzi assume valore indicativo, ancorché non dirimente, atteso che il procedimento di urgenza è una facoltà dell’utente e non un onere. Tanto premesso, venendo al merito delle richieste, non può trovare accoglimento la domanda sub I), di “cessazione del

contratto in esenzione costi, per grave inadempimento dell'operatore". Come osservato in premessa, nel caso di specie non ricorre la prova che vi sia stata interruzione della linea, nonché quella dell'inoltro di reclamo di pari contenuto. Quanto alla diversa fattispecie della "lentezza di navigazione" o "linea degradata", l'Autorità ha da tempo indicato una specifica disciplina, stabilendo il diritto dell'utente di recedere dal contratto in esenzione spese in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi, ma anche delineando modalità e condizioni di tale recesso. L'art. 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede, infatti, che: «Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata». Nel caso di specie, l'utente, a quanto risulta dalla documentazione in atti, non ha provveduto a inviare il certificato di misurazione previsto dalla disposizione in parola, né ha seguito le modalità e le tempistiche ivi descritte. Ne consegue che la richiesta di cessazione del contratto in esenzione costi non può essere accolta. Il difetto di evidenza istruttoria circa la ricorrenza di un'interruzione di linea osta all'accoglimento della domanda sub II), di "rimborso degli importi eventualmente corrisposti per il periodo di totale malfunzionamento (dal 9 luglio al 2 ottobre 2025)" e sub III), di "indennizzo per interruzione del servizio nel medesimo periodo". In materia, l'Autorità ha, infatti, più volte chiarito che l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura, in presenza di determinate condizioni, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. ma non anche il diritto ad un indennizzo, né di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto al pagamento del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Non può, altresì, trovare accoglimento la domanda sub IV), di "indennizzo per mancata risposta ai reclami e alle PEC di disdetta". Si rinviengono in atti quali unici reclami scritti le comunicazioni, inviate in data 9 luglio 2025, con cui l'istante chiedeva di poter esercitare il recesso in esenzione costi. In data 15 settembre l'operatore, tramite sms, comunicava la presa in carico della richiesta di cessazione. In data 19 settembre l'utente contattava il servizio clienti per revocare la richiesta di disdetta. Non si ravvisa, in questo scambio di comunicazioni, alcun comportamento omissivo da parte del gestore. Non può essere accolta, in ultimo, la richiesta sub V), di penale ex art. 1 comma 292, L. 160/2019. Tale norma pone una voce di indennizzo riconoscibile a fronte di fatturazioni illegittime da parte del gestore. L'utente, nel formulare la domanda, non individua quali siano le voci di costo asseritamente indebite. Si è argomentato circa la legittimità delle fatturazioni riguardanti i canoni, pur in presenza di linea degradata,

nell'esaminare il punto sub II). Per ottenere l'esenzione dei costi di recesso, l'utente avrebbe dovuto osservare le disposizioni di cui l'art. 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS. Infine non possono dirsi illegittime le fatturazioni riguardanti le rate residue degli apparati, che risultano in compravendita. In assenza di ulteriori contestazioni, non può dunque riconoscersi l'indennizzo di cui alla L. 160/2019.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può 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, 10 settembre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo