

DELIBERA N. 54/2026

**[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/823283/2026)**

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 19/03/2026 acquisita con protocollo n. 0104492 del 19/03/2026;

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 mobile, rappresenta quanto segue: «Dal mese di ottobre 2025 Windtre mi ha aumentato la tariffa telefonica da 23,99 a 25,99. L'ho contestata per mancanza di preavviso o motivo. Inoltre le condizioni contrattuali non sono descritte nella proposta, mancano. Nè sono stato informato dall'operatore del fatto che dopo 1 anno sarei passato ad una tariffa superiore. L'accordo è privo della durata contrattuale e delle condizioni di rinnovo. Se invece avessi saputo che dopo 1 anno sarei passato a tempo indeterminato non avrei mai accettato. L'utente comunque, ha il diritto di recedere in qualsiasi momento senza costi aggiuntivi. C'è una irregolarità e mancanza di trasparenza verso il cliente». Sulla base di tali premesse chiede il ripristino della tariffa a 23,99 per sempre e comunque la libertà di recedere in futuro senza costi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta nel merito: «[...] In merito alla contestazione relativa alle modifiche contrattuali si fa presente che in data 22/07/2025 WindTre emetteva il conto telefonico n. F2518544970 (All fattura n. F2518544970) con cui informava di una modifica delle condizioni del contratto con un aumento di 2 euro al mese a partire dal 01/09/2025 per sopravvenute esigenze di mercato, di cui si riporta stralcio. [...] Al cliente veniva confermato, come previsto dall'art. 5 del D.lgs 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), il diritto di recesso esercitabile entro il 31 agosto 2025. Nessuna richiesta di recesso o di passaggio ad altro operatore perveniva all'operatore entro il termine indicato del 31/08/2025. Pertanto, in virtù di tale rimodulazione, il costo riportato in fattura veniva modificato come da variazione contrattuale comunicata. Si riporta stralcio della fattura numero F2609199284 a titolo esemplificativo e non esaustivo. (All fattura numero F2609199284). [...] Successivamente, in data 12/02/26 veniva ricevuta la PEC in atti del cliente datata 06/02/2026 con cui contestava le modifiche contrattuali sopra riportate. Si riporta stralcio della comunicazione di riscontro con cui si informava il cliente della rimodulazione della tariffa correttamente presente sulla fattura n. F2518544970. (All CONSEGNA Contestazione non accolta) [...] Nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante ai fini del malfunzionamento o di interruzioni della linea né veniva esperita alcuna procedura d'urgenza per malfunzionamenti. [...] 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. Sul tema delle modifiche contrattuali indicate in atti, il gestore riporta quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto già in atti all’ART. 13 MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE “13.1 WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/ regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell’offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l’erogazione del Servizio. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto – secondo le modalità indicate nel presente articolo- anche durante l’eventuale primo periodo di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell’offerta medesima. 13.2 Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. 13.3 Tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione Europea o nazionale, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione dalla comunicazione della modifica, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente..” Pertanto, è palese che le modifiche unilaterali sono state comunicate da WindTre al signor Raganato con il preavviso previsto dalla vigente normativa, attraverso l’invio di apposite e regolari comunicazioni, come sopra dettagliato, nelle quali la parte istante veniva informato che poteva liberamente scegliere se recedere dal contratto. Difatti, come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e modifiche successive, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Del resto, è evidente che il signor Raganato, aveva 30 giorni per recedere o migrare! Non avendo, il cliente, optato né per la disattivazione né per la migrazione della numerazione, a partire dalle date riportate, venivano applicate le offerte indicate nelle relative comunicazioni, come si evince dalle informative chiare ed esaustive sopra riportate. [...] Si fa presente, altresì, che a seguito di eventuale cessazione del contratto andranno imputati in fattura i costi di disattivazione/migrazione per i quali occorre evidenziare che, ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell’art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l’attività

di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori". L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007. La Delibera Agcom n. 487/18/CONS Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall'operatore, dell'approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind Tre per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007. Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-eportabilita-del-numero> risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Wind Tre alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste [...]». Il gestore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la domanda formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta di ripristino della previgente tariffa, avanzata dall'utente, si fonda sull'asserita mancanza di preavviso e di motivazione da parte di Wind. L'operatore convenuto, tuttavia, ha dettagliatamente provato per tabulas che la comunicazione è avvenuta in calce alla fattura emessa nel mese di giugno, dunque con ampio preavviso rispetto alla rimodulazione, che sarebbe divenuta effettiva il successivo mese di settembre. Il gestore ha – pertanto – rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche, indicandone la motivazione e riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi, così come previsto dalla normativa di settore. Il preavviso è stato inoltre comunicato in conformità alle Condizioni Generali di Contratto e alle indicazioni formali fornite dall'Agcom nell'All. 1 all'All. A della delibera n. 519/15/CONS, recante "Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente

diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche". Fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento senza costi ingiustificati, ricorrono alcune voci di costo che l'operatore può legittimamente addebitare in caso di cessazione del rapporto, e sono quelle specificate, come rappresentato dalla parte convenuta, dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione".

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