

DELIBERA N. 8/2026

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/774643/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 10/02/2026;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 05/09/2025 acquisita con protocollo n. 0216627 del 05/09/2025;

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 contratto per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «Il giorno 06/07/2025 windTre ha fatturato due messaggi, sullo stesso numero windtre 33xxxxxx87 numero di mia figlia; 1° messaggio a € 0.00 e 2° messaggio, allo stesso numero e alla stessa ora, a 0.29 cent./€. Il 2° messaggio comunque non lo riconosco in quanto non ricordo di averlo inviato e comunque non presente nella lista dei messaggi. Ho inviato una pec di contestazione, nella quale contestavo il 2° messaggio, e inoltre comunicavo che non avevo attivo nessuna "notifica messaggi", come tra l'altro dimostravano tutte le mie fatture presenti sul sito windtre (tutte le fatture dimostravano che tutti i messaggi precedenti e successivi al 06/07/2025 non erano stati soggetti a fatturazione, pertanto non esisteva nessuna notifica messaggi attiva), come sa screenshot allegati. Alle ore 13.30 circa sono stato contattato dal numero wind +39159. Senza presentarsi e non fornendo il codice operatore la stessa operatrice ha iniziato a darmi la colpa di attivazione delle notifiche e che avrei dovuto recarmi presso il centro Wind per farmi togliere le notifiche. Quando ho tentato di spiegare che nessuna attivazione era stata fatta e lo dimostravano anche i tabulati di fatturazione, che sia prima che dopo il giorno 06/07/2025 non erano mai stati effettuati pagamenti per notifiche, ha iniziato a parlare di messaggi P2P, di vedere a chi erano i messaggi e altre cose. Considerato che proprio il messaggio in oggetto era per mia figlia e che comunque i messaggi erano previsti nel mio piano telefonico, e che comunque non accettavo la comunicazione telefonica come risposta, perchè avveniva da persona sconosciuta, e che avendo inviato un reclamo per iscritto pretendevo una risposta scritta, operatrice mi confermava il diniego del reclamo, a quel punto ho chiuso la conversazione. Inviato altra pec di contestazione, altra operatrice ha sempre asserito P2P. Successivamente hanno inviato una pec di risposta. In fase contrattuale ho sempre chiesto la disattivazione dei messaggi a pagamento». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) rimborso addebito; II) ristoro per attivazione non richiesta servizi a pagamento; III) ristoro per modifica unilaterale di contratto relativi ai servizi a pagamento fatti disattivare in fase contrattuale; IV) ristoro per chiamate dal call center in orari non consoni, penso fatte al solo scopo di infastidire il cliente, che voler dialogare in modo calmo e placato e non con veemenza.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In data 17/03/2025 veniva attivato il contratto n° 1651394980534 relativo alla numerazione mobile 32xxxxxx58 con offerta GO 200 XXS 5G al costo di € 4.99/mese (Allegato 1 – PDA). L'offerta prevede 200 Giga – minuti illimitati e 50 SMS. [...] In data 11/07/2025 perveniva una PEC con cui l'istante contestava un addebito, del 06/07/2025, non

riconosciuto sull'utenza 32xxxxxx58 pari ad 0,29 cent. Si provvedeva ad aprire segnalazione amministrativa onde verificare quanto affermato dall'utente e si riscontrava che l'istante aveva attivato sul suo telefono, in autonomia, il servizio notifica SMS P2P. [...] In pari data si provvedeva a contattare l'istante, per fornirgli il riscontro del caso. In sede di contatto, il cliente comunicava di aver depositato l'istanza GU14/774643/2025. [...] In data 25/07/2025 si provvedeva a fornire il riscontro alle verifiche effettuate. Nello stesso veniva chiarito che l'addebito segnalato si riferiva a servizi offerti da terze parti quali ad esempio verifica account Google o Apple e non dipendenti dalla convenuta. Tuttavia, in ottica di caring, si provvedeva al riconoscimento della somma di euro 0.29 cent iva inclusa, sebbene non dovuta. [...] In data 04/09/2025 veniva siglato il verbale di mancato accordo prodromico al presente procedimento di definizione. Motivazioni di diritto. Ferme le eccezioni in rito, l'istanza dovrebbe essere, ad ogni modo, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta. Il cliente lamenta l'addebito del costo di 0.29 cent, così come è già stato comunicato telefonicamente e tramite PEC, il cliente non ha tariffato l'invio dell'SMS, avendo attiva l'opzione che include 50 SMS da inviare su utenze mobili nazionali. Il costo sostenuto è relativo al rapporto di consegna del messaggio inviato, tale servizio infatti non risulta incluso nell'opzione attivata dal cliente. Relativamente alla doglianza avanzata da parte istante, la convenuta precisa che l'SMS addebitato sulla SIM n. 32xxxxxx58, risultava conforme e corretto in quanto si trattava di "messaggio di notifica di consegna", attivabile/disattivabile volontariamente e direttamente dall'utente, in autonomia, sul proprio terminale mobile. A tal proposito, si precisa che il cliente era reso edotto delle caratteristiche del servizio sia sul sito istituzionale sia all'interno delle Condizioni Generali di contratto. (Allegato 2 – Condizioni generali di contratto) Nel dettaglio si conferma che il Servizio di ricevitura di ritorno SMS è un servizio disponibile, ma non abilitato di default nei terminali venduti da Wind Tre, e solo se attivato volontariamente dal cliente sul terminale, per ogni evento di notifica, è previsto l'addebito di 29 cent/SMS. Pertanto, è onere dell'utente verificare sul proprio terminale lo stato di tale servizio, ed è possibile abilitare o disabilitare il servizio direttamente dal menu del proprio smartphone. La convenuta, specificando che l'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre ed ha accettato la proposta commerciale 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 di tutti gli Allegati, comunica che l'informativa ut supra riportata è presente nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, all'ART. 1.2 DEFINIZIONI: "- SERVIZIO/I: servizi di comunicazione, prepagati o postpagati, forniti da WINDTRE in aree coperte dalla rete di WINDTRE e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. Si distinguono in: [...] (IV) Servizi Accessori: si tratta dei seguenti servizi: segreteria telefonica, ti ho cercato e ricevitura ritorno sms. Per tutte le offerte, l'utilizzo dei servizi accessori segreteria telefonica (in Italia e UE) e ti ho cercato è gratuito e, gli stessi, possono essere disabilitati/abilitati dal Cliente. Il servizio ricevitura di ritorno sms è a pagamento alle Condizioni Economiche previste nel proprio piano tariffario ed è disabilitato nei terminali venduti da WINDTRE. Pertanto, a seguito dell'abilitazione ad

opera del Cliente il servizio sarà a pagamento. In caso di terminali non venduti da WINDTRE il Cliente deve verificare lo stato di abilitazione del servizio.” La medesima informazione i clienti possono reperirla, ai sensi dell’Allegato 5 - Art. 71 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, anche sulla pagina ufficiale di “Trasparenza Tariffaria” di Wind Tre, al link: <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria/serviziinclusi-allegato-5-art-71>: [...] Wind Tre precisa nuovamente che l’offerta commerciale “GO 200 XXS 5G” sottoscritta dal signor Xxxxxx era ed è sempre consultabile sul sito ufficiale di Wind Tre al link [GO_200_XXS_5G.pdf](#) (Allegato 3 - Sintesi Contrattuale GO_200_XXS_5G). Oltre ad essere chiarito, inequivocabilmente, sul contratto sottoscritto, di cui si riporta uno stralcio: [...] A riprova della correttezza di quanto addebitato e della buona fede del gestore scrivente, viene allegato il dettaglio del traffico generato dall’utenza, in data 06/07/2025, oggetto di controversia, estrapolato, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che la fatturazione era correttamente emessa. (Allegato 4 - dettaglio 06 luglio 2025). Alla luce di quanto fin qui esposto ne provato, la scrivente ritiene, pertanto, ogni doglianza quivi avanzata priva di pregio e totalmente infondata in quanto, come ampiamente dimostrato, gli addebiti sono corretti e dovuti in virtù di quanto sottoscritto ed accettato dalla parte istante e nessuna responsabilità può essere ravvisata in capo alla convenuta nella vicenda in esame. Pertanto, nessun indennizzo e/o rimborso può essere corrisposto, in quanto trattasi di attivazione VOLONTARIA sul proprio terminale, del servizio di notifica SMS, e tale servizio non rientra tra le doglianze indennizzabili ai sensi della Delibera 347/18/CONS, né rientra nelle casistiche previste dal Contratto sottoscritto e dalla Carta dei Servizi di Wind Tre. La condotta dell’operatore si ritiene conforme agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente, a tutela degli utenti e ai principi di buona fede e correttezza che regolano il fisiologico sviluppo di ogni rapporto contrattuale. L’istante, sin dall’inizio è stato posto nella condizione di conoscere quanto sottoscritto, avendo il gestore adempiuto correttamente a tutti i propri doveri informativi, riportando e pubblicizzando, adeguatamente e preventivamente, sia sul proprio sito Web, nella sezione “Trasparenza Tariffaria”, in ossequio alla Delibera n. 252/16/CONS, che nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, sulla Carta dei Servizi e la Sintesi contrattuale, tutte le informazioni utili sui prodotti/offerte commerciali sottoscritte e sulle tariffe applicate. Se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l’operatore. A tal proposito, preme richiamare anche 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”. Il gestore, ribadendo che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate, ricorda quanto riportato nella propria Carta dei

Servizi (Allegato 5 - carta dei servizi), all'Art. 4 - I nostri Principi DIRITTO DI SCELTA e TRASPARENZA DEI PREZZI. In ogni caso resta inteso che l'indebita fatturazione, sempre se, in questa cos specifico, 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)." Destituite di ogni fondamento sono le richieste di: "Ristoro per attivazione non richiesta servizi a pagamento Ristoro per modifica unilaterale di contratto relativi ai servizi a pagamento fatti disattivare in fase contrattuale", non avendo il gestore attivato o modificato alcunché. Come specificato l'istante ha, in autonomia, attivato il servizio, di cui oggi lamenta il costo. Servizio che solo lui può disattivare. La convenuta sebbene consapevole che alcun riconoscimento era dovuto, ha, in favor utentis e per la completa fidelizzazione del cliente, comunque riaccreditato l'importo di 0,29 cent per cui. In ragione di quanto su esposto, deve dichiararsi in merito la cessata materia del contendere. Ed infine, ma non meno dirimente, giova richiamare l'attenzione di codesto ill.mo Corecom sull'eccessiva discrepanza tra la somma contestata (€ 0,29) e la somma richiesta (€ 100,00), che si ritiene in palese contrasto con gli standard di diligenza che devono essere propri non solo di chi utilizza gli ordinari strumenti processuali, ma anche di chi si avvale delle procedure per risolvere le controversie tra utenti ed imprese fornitrici di servizi, per evitare, per quanto possibile, aumenti del contenzioso e finanche delle relative tempistiche che certamente contrastano con i principi ispiratori risoluzioni alternativi delle controversie quali, tra gli altri, la veloce ed efficace soluzione dei conflitti e lo snellimento del carico giudiziario (vedasi sul punto la Delibera n.70/2023 del Corecom Veneto). Per tutto quanto sopra precisato, pertanto, evidenziando appunto la pretestuosità della suddetta controversia, le richieste di parte istante connoterebbero pertanto la configurazione di una lite temeraria ovvero 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 nessun importo sia dovuto!! Vigé, 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 conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre innanzitutto rilevare l'inammissibilità della domanda sub IV), di "ristoro per chiamate dal call center in orari non consoni". Tale domanda, ricadendo nell'ambito del risarcimento del danno, esula dall'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 A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Riguardo alla domanda sub I), di "rimborso addebito", deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore, in ottica di caring, ha già provveduto al rimborso, fornendo relativa documentazione in atti. La domanda sub II), di "ristoro per attivazione non richiesta servizi a pagamento", non può essere accolta. Dalla ricostruzione dei fatti emerge, infatti, che il servizio a cui è connesso il prelievo occorso di 0,29 euro, denominato "Servizio di ricezione di ritorno SMS", è un servizio accessorio, previsto da contratto, attivabile per sola iniziativa dell'utente, come comprovato dalla documentazione allegata in atti. Per i medesimi motivi, non ravvisandosi modifica contrattuale alcuna rispetto alla possibilità di attivazione del servizio accessorio e opzionale, prevista ab origine, non può essere accolta la domanda sub III) di "ristoro per modifica unilaterale di contratto relativi ai servizi a pagamento fatti disattivare in fase contrattuale".

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 febbraio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo