

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 22/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 08 del 10 settembre 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/830931/2026)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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”*;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;

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”*, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 307/23/Cons del 05 dicembre 2023 con All. B recante *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, 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, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 14/04/26 acquisita con protocollo n. 0140610 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver sottoscritto, in data 04/11/2025, un contratto con la società Wind Tre S.p.A. denominato "Super Fibra Professional", con servizi di fonia fissa e connessione Internet in tecnologia FTTH, e modem in vendita abbinata. Dopo l'attivazione della linea, avvenuta il 27/11/2025, in data 10/02/2026 si verifica una totale e improvvisa interruzione dei servizi di fonia e dati.

L'istante rappresenta di aver formulato immediate e ripetute segnalazioni sia al servizio clienti sia presso il punto vendita locale; tuttavia, nonostante la presa in carico del disservizio venga registrata dall'operatore solo in data 14/02/2026 e un primo intervento tecnico in loco è stato effettuato il 13/02/2026, il ripristino dei servizi interviene soltanto nel tardo pomeriggio del 17/02/2026, consentendo la ripresa dell'attività professionale unicamente nella mattinata del 18/02/2026. Evidenzia che l'interruzione di sette giorni consecutivi determina il blocco dell'operatività dello Studio Legale, comportando l'impossibilità di effettuare depositi telematici tramite la piattaforma "Consolle Avvocati" e di interfacciarsi con la clientela. In data 12/03/2026 dà corso alla procedura di conciliazione, conclusasi con esito negativo in data 01/04/2026.

Successivamente riferisce di aver ricevuto via mail le fatture n. F [REDACTED] 678 di € 57,49, n. F [REDACTED] 087 di € 384,02 e n. F [REDACTED] 640 di € 53,12 (quest'ultima stornata parzialmente per € 13,71) per un totale complessivo di € 480,92 e una nota di credito di € 5,00 per il guasto tecnico.

L'istante, in data 10/04/2026, comunica a Wind Tre S.p.A. la risoluzione del contratto per inadempimento ai sensi degli artt. 1453 e ss. del codice civile, eccependo la cessazione dell'obbligo di controprestazione.

Quanto alla disciplina contrattuale, l'istante cita l'art. 7 delle condizioni generali di contratto, che fissa in quattro giorni lavorativi il termine per la riparazione dei guasti e rinvia agli indennizzi dell'art. 20.1 per le ipotesi di ritardo. L'utente rileva tuttavia che, di fronte a un contratto a prestazioni corrispettive, l'inadempimento dell'operatore aziona i rimedi generali della risoluzione e del risarcimento del danno (artt. 1453 e ss. c.c.), superando la sola tutela indennitaria. Eccepisce infine l'inefficacia o la nullità della medesima clausola n. 7 ex artt. 1341 e 1342 c.c., trattandosi di clausola limitativa della responsabilità predisposta unilateralmente su formulari standard e priva della necessaria doppia sottoscrizione.

Il ricorrente evidenzia inoltre la particolare gravità dell'inadempimento: l'interruzione del servizio per otto giorni consecutivi paralizza l'attività dello studio legale, impedendo l'uso del processo telematico ("Consolle Avvocati"), il deposito degli atti in scadenza e i contatti con la clientela, con conseguente rischio di responsabilità professionale.

L'istante ribadisce quindi la legittimità della risoluzione e l'inefficacia dell'art. 7. Precisa, infine, che al rapporto non si applica il Codice del Consumo, essendo stato stipulato per scopi professionali, e che, pur volendo ipotizzarne l'applicabilità (art. 33), la disciplina di approvazione delle clausole vessatorie resterebbe comunque distinta da quella degli artt. 1341 e 1342 del codice civile.

Sulla base di tali premesse, la parte istante formula le seguenti richieste:

a) il riconoscimento della risoluzione del contratto sottoscritto in data 04/11/2025 n. [REDACTED] 876 per inadempimento;

b) che venga dichiarata l'insussistenza del credito vantato da Wind Tre per €475,92 di cui alle fatture n. F [REDACTED] 678 del 12/01/2026 di € 57,49, F [REDACTED] 087 del 22/03/2026 di € 384,02, F [REDACTED] 640 del 12/02/2026 di € 53,12 stornata parzialmente € 13,71 e così per residui € 39,41 e dedotta nota di credito n. [REDACTED] 704 del 24/03/2026 per € 5,00.

2. Posizione dell'operatore

Il gestore Wind Tre, nella memoria del 29/05/2026 (prot. n. 0198549), eccepisce preliminarmente la parziale cessazione della materia del contendere in relazione alle pretese di indennizzo/rimborso, evidenziando di aver già riconosciuto all'utente, in via ordinaria, l'indennizzo automatico di € 5,00 (IVA esclusa) previsto dalla Carta dei Servizi tramite la nota di credito n. [REDACTED] 704, unitamente al rimborso dei canoni relativi al periodo dal 10 al 16 febbraio 2026 per € 20,00 mediante la nota di credito n. [REDACTED] 850, con ambedue gli importi portati in compensazione dell'insoluto maturato dall'istante.

Sotto altro profilo pregiudiziale, l'operatore eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità delle domande volte a ottenere la pronuncia di risoluzione contrattuale e la dichiarazione di insussistenza del credito (€ 475,92), rilevando come tali domande esulino dall'ambito dei poteri attribuiti al Corecom dal Regolamento, al quale non è attribuita la facoltà di pronunciare condanne a un *facere* o accertamenti di natura risarcitoria/risolutiva.

L'operatore riferisce che in data 04/11/2025 l'istante ha sottoscritto il contratto in contestazione con tecnologia FTTH e contestuale acquisto di un modem tramite vendita a rate e di aver tariffato il traffico nel pieno rispetto del piano scelto dall'utente. A riprova della regolare erogazione dei servizi produce il dettaglio del traffico per il periodo dal 26/11/2025 al 19/02/2026.

La segnalazione di guasto del 10/02/2026 viene presa in carico ed evasa in data 16/02/2026 con il seguente esito: *"Risolto e verificato/Intervento Fastweb"*.

L'operatore ribadisce che la Carta dei Servizi prevede la risoluzione dei guasti entro il quarto giorno non festivo dalla segnalazione, salvo casi di particolare complessità; solo in caso di superamento di tali termini sorge il diritto all'indennizzo.

L'operatore aggiunge che in data 20/02/2026 la linea cessa a seguito di migrazione ad altro gestore e che la fattura n. F [REDACTED] 087 di € 384,02, emessa il 22/03/2026, include legittimamente i costi di cessazione e le rate residue del modem in vendita abbinata (rate da 4 a 48).

La società fa presente che l'istanza di risoluzione inviata via PEC il 10/04/2026 viene riscontrata con esito negativo il 15/04/2026, in quanto l'utenza risulta già cessata per migrazione e sono stati riconosciuti gli storni spettanti. Wind Tre cita orientamenti di altri Corecom (es. Campania n. 15/2026, Piemonte n. 03/24) per sostenere che non si può chiedere la risoluzione "senza costi di recesso/penali" in sede Corecom, perché ciò equivale a un risarcimento dei danni, precluso all'Autorità.

Rileva altresì l'inerzia del cliente, il quale non presenta istanza di provvedimento temporaneo ex art. 5 della Delibera n. 353/19/CONS per il ripristino della linea.

In ordine alla posizione contabile, la convenuta conferma la morosità dell'istante per un totale residuo di € 475,77 (risultante dalle fatture indicate negli atti di causa) e ribadisce la legittimità della fatturazione eseguita. Nell'ipotesi di accoglimento anche parziale delle doglianze dell'utente, l'operatore invoca comunque la compensazione legale e giudiziale delle poste debito/credito ex artt. 1241 e ss. c.c. con il proprio credito certo, liquido ed esigibile.

Precisa, inoltre, che i termini di prescrizione non sono scaduti e che la presente memoria vale come atto interruttivo.

Parte convenuta conclude chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante poiché infondate in fatto e in diritto e chiede la fissazione dell'udienza di discussione come previsto dall'art. 16, comma 4, della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS.

3. Memorie di replica di parte istante

Con memoria di replica del 19/06/2026 (prot. n. 0225893), l'istante contesta la memoria di Wind Tre e ne eccepisce la totale infondatezza.

Respinge l'eccezione di controparte relativa a una presunta domanda di "condanna a un *facere*".

L'istante chiarisce che non richiede un'attività materiale, bensì l'accertamento del grave inadempimento contrattuale, il riconoscimento della risoluzione del contratto e la dichiarazione di insussistenza del credito vantato dalla Compagnia per € 475,92.

Smentisce le argomentazioni di controparte, la quale minimizza l'impatto di un'interruzione di 7 giorni (di cui 1 festivo). In qualità di avvocato patrocinante in Cassazione, l'istante precisa che l'assenza di connessione Internet e delle linee telefoniche provoca la totale paralisi dello Studio professionale, impedendo sia i contatti con la clientela, sia l'utilizzo della "Consolle Avvocati" del Ministero della Giustizia per il deposito telematico degli atti soggetti a decadenza, con potenziale responsabilità professionale del legale medesimo.

Richiamata la normativa del codice civile in materia e la gravità del disservizio, l'istante ribadisce di aver già notificato la risoluzione del contratto e che nulla è dovuto alla Compagnia. Rinvia, inoltre, a quanto dedotto nella memoria del 13/04/2026 circa l'inefficacia delle clausole vessatorie ex artt. 1341 e 1342 c.c. per radicale assenza della doppia sottoscrizione.

Alla luce di quanto sopra, la parte istante conclude ribadendo le richieste già esplicitate nell'istanza di definizione.

4. Procedimento istruttorio

In sede di udienza del 17/07/2026, conclusasi con verbale di mancato accordo, viene verbalizzato *"Wind precisa che l'importo aggiornato e definitivo dell'insoluto pendente è pari ad euro 475,77."*

5. Motivazione della decisione

In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto procedibile, salvo quanto di seguito precisato in ordine alla competenza di questo Corecom.

Preliminarmente si rileva che, rispetto a quanto emerso nella precedente fase di conciliazione, l'utente in sede di definizione riconduce le sue richieste al mero accertamento da parte di questo Corecom della risoluzione contrattuale per inadempimento e alla conseguente insussistenza del credito vantato da Wind Tre.

La valutazione in ordine alla prospettata eccezione della parte convenuta di cessazione della materia del contendere attiene strettamente all'analisi degli elementi costitutivi della pretesa e resta, pertanto, assorbita dalla trattazione del merito.

Sempre in via preliminare, in accoglimento delle eccezioni sollevate dall'operatore convenuto Wind Tre S.p.A., deve essere dichiarata l'incompetenza di questo Comitato in ordine alla domanda sub a) dell'atto introduttivo, nonché in merito alle istanze risarcitorie e di accertamento della vessatorietà contrattuale.

Sebbene l'istante abbia qualificato la propria pretesa come accertamento del "grave inadempimento" di Wind Tre S.p.A. - volto a far valere la risoluzione del contratto per colpa dell'operatore con conseguente insussistenza del credito fatturato di € 475,92 - (*quattrocentosettantacinque/novantadue*), si evidenzia il difetto di competenza di questo Corecom.

La valutazione sulla gravità dell'inadempimento (art. 1455 c.c.), unitamente a ogni pronuncia di risoluzione contrattuale per inadempimento e al relativo accertamento negativo del credito, rientra nella competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Infatti, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, questo Corecom non può confermare né validare una risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c., ma deve limitarsi a verificare la gestione tecnica e amministrativa del servizio al solo fine di liquidare gli indennizzi o i rimborsi/storni regolamentari spettanti o adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente.

Inoltre, risulta del tutto irrilevante ogni approfondimento sulla presunta vessatorietà della clausola n. 7 - contestata dall'utente poiché limiterebbe la tutela ai soli indennizzi escludendogli il risarcimento del danno -, atteso che ogni domanda risarcitoria esula dalle attribuzioni del Comitato ed è riservata alla cognizione esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

Nel merito

Nel merito, la res controversa, con riferimento alla domanda sub b), verte sulla lamentata interruzione del servizio verificatasi dal 10 al 17 febbraio 2026, a seguito della quale l'istante trasferisce l'utenza presso altro operatore, contestando gli addebiti pretesi da Wind Tre S.p.A. di cui alle fatture n. F [REDACTED] 678 del 12/01/2026 (€ 57,49), n. F [REDACTED] 640 del 12/02/2026 (€ 53,12) e n. F [REDACTED] 087 del 22/03/2026 (€ 384,02).

Alla luce delle risultanze istruttorie, la residua domanda sub b) non risulta meritevole di accoglimento.

In relazione all'interruzione del servizio, occorre rilevare che ai sensi dell'art. 9, comma 3, della Carta dei Servizi, l'operatore si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia fissa e mobile entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione.

Nel caso di specie, a fronte della segnalazione del 10/02/2026, il gestore è intervenuto ripristinando la linea in data 16/02/2026 — come documentato dal dettaglio traffico allegato da Wind Tre SpA, da cui risultano sessioni dati effettuate sia il 16 che il 17 febbraio 2026, laddove l'istante deduce un ripristino avvenuto solo nel pomeriggio del 17/02/2026. Il gestore ha altresì riconosciuto all'utente l'indennizzo automatico di € 5,00 (*cinque*) ex Carta dei Servizi (nota di credito n. [REDACTED] 704), nonché € 20,00 (*venti*) a titolo di rimborso dei canoni relativi al periodo dal

10/02/2026 al 16/02/2026 per i servizi non fruiti (nota di credito n. [REDACTED] 850), importi posti in compensazione sull'insoluto (cfr. note di credito citate e dettaglio traffico).

Sul punto, si precisa che parte istante si è limitata a domandare l'accertamento dell'avvenuta risoluzione contrattuale per grave inadempimento del gestore e la declaratoria di inesistenza della morosità/credito preteso da quest'ultimo (cd. *credito negativo*).

Per contro, l'istante non ha formulato alcuna domanda intesa all'ottenimento di ulteriori indennizzi per l'interruzione del servizio, né ha mosso specifiche doglianze in ordine al computo temporale per il rimborso dei canoni non fruiti o al dettaglio dei singoli addebiti fatturati, prestando così acquiescenza alle note di credito emesse e accettando le quantificazioni indennizzatorie già operate dall'operatore.

Trattandosi di un disservizio temporaneo, circoscritto e tempestivamente preso in carico, l'evento non giustifica il mancato pagamento delle fatture né la declaratoria di insussistenza del debito residuo, tenuto conto che il contratto rimane valido ed efficace, con successiva erogazione/fruizione dei servizi, fino alla migrazione dell'utenza, avvenuta il 20/02/2026.

Quanto ai singoli titoli di fatturazione:

-la fattura n. F [REDACTED] 678 del 12/01/2026 di € 57,49 (*cinquantasette/quarantanove*) (periodo di fatturazione dal 1/12/2025 al 31/12/2025 e periodo di abbonamento dal 1/01/2026 al 31/01/2026) risulta dovuta in quanto riferita al canone di abbonamento dal 1° al 31 gennaio 2026, periodo antecedente al disservizio in cui l'utenza è risultata perfettamente attiva e funzionante (cfr. fatt. citata);

-la fattura n. F [REDACTED] 640 del 12/02/2026 di € 53,12 (*cinquantatré/dodici*), (periodo di fatturazione dal 1/01/2026 al 31/01/2026 e periodo di abbonamento dal 1/02/2026 al 28/02/2026) relativa al mese di febbraio 2026, resta dovuta per la quota di servizio effettivamente erogato, sulla quale è stato eseguito lo storno di € 20,00 (*venti*) con nota di credito n. 552600034850, per i canoni non fruiti durante il periodo di interruzione (cfr. fatt. e nota di credito citate.);

la fattura n. F [REDACTED] 087 del 22/03/2026 di € 384,02 (*trecentottantaquattro/zerodue*), emessa a seguito del trasferimento dell'utenza presso altro gestore con conseguente cessazione della linea, addebita legittimamente i costi di dismissione ai sensi della Delibera AGCOM n. 487/18/CONS (Linee guida AGCOM, Allegato A, punto 13) e le rate residue del modem in vendita abbinata, in conformità all'art. 6-bis, comma 2, dell'Allegato B alla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS. Tali importi risultano dovuti poiché i primi costituiscono spese amministrative e tecniche di disattivazione ammesse dalla regolamentazione vigente, mentre le seconde rappresentano il saldo di un bene già trasferito in proprietà all'utente e non una penale per il recesso (cfr. sintesi contrattuale, proposta di abbonamento, fatt. citata).

Nel caso di specie, non emerge dagli atti che i costi di cessazione e le rate del modem siano stati contestati sotto il profilo della mancata informazione o della loro natura penale; la contestazione dell'utente si fonda essenzialmente sulla tesi della risoluzione per inadempimento, che, come detto, esula dalla competenza di questo Comitato e, comunque, non può cancellare il prezzo di un bene già acquistato a rate né i costi di disattivazione previsti dalla regolamentazione.

Ne consegue che la posizione debitoria dell'utente verso Wind Tre, per un residuo di € 475,77 (*quattrocentosettantacinque/settantasette*), come precisato in udienza, appare fondata sulla base della documentazione prodotta.

La compensazione ex artt. 1241 e ss. c.c. tra i crediti spettanti all'utente (a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi e storni dei costi per i servizi non fruiti) e il debito relativo alle fatture

insolute risulta già integralmente eseguita dall'operatore, mediante l'emissione delle note di credito agli atti e il loro diretto conguaglio sulla posizione debitoria complessiva.

Per le argomentazioni in fatto e in diritto ut supra,

DELIBERA

sull'istanza presentata da [REDACTED] nei confronti di Wind Tre (Very Mobile), per le motivazioni suesposte:

1. dichiara l'incompetenza di questo Corecom sulla richiesta sub a) volta al riconoscimento della risoluzione per inadempimento del contratto n. [REDACTED] 876 sottoscritto in data 04/11/2025;

2. rigetta la richiesta sub b) volta all'accertamento dell'insussistenza del credito vantato da Wind Tre S.p.A..

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.