

DELIBERA N. 25/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/812476/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/05/2026;

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*”, 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. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 11/02/2026 acquisita con protocollo n. 005XXX del 11/02/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con mancato accordo del 04/02/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 11/02/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

A seguito del rilascio di un immobile, chiedeva espressamente a WindXXX di favorire il subentro della nuova inquilina, disponibile a prendere in carico il contratto, al fine di evitare costi non dovuti e garantire continuità del servizio.

WindXXX si opponeva ingiustificatamente al subentro, comunicando che la nuova inquilina avrebbe dovuto stipulare un nuovo contratto e che l'istante avrebbe dovuto procedere alla cessazione con applicazione di penali e costi residui.

Nonostante la chiara volontà del cliente di evitare la cessazione e la presenza di un soggetto disponibile al subentro, Wind XXX ha continuato a emettere fatture, tra cui la fattura n. FXXXX0 del 22/12/2025 per l'importo di € 16,97, relativa a periodi successivi alla richiesta di subentro.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Storno e annullamento di tutte le fatture emesse successivamente alla richiesta di subentro, inclusa la fattura n. FXXXX0;

- b) Cessazione definitiva di ogni pretesa economica relativa all'utenza in oggetto;
- c) Indennizzo/risarcimento danni per il comportamento scorretto dell'operatore, il disagio arrecato e il tempo indebitamente sottratto al cliente;
- d) Conferma scritta dell'avvenuta regolarizzazione della posizione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 24/03/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice per i motivi che seguono.

In rito, "... eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art.20, co.4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

... La scrivente intende eccepire l'inammissibilità della richiesta di parte istante 'Il riconoscimento di un indennizzo/risarcimento danni per il comportamento scorretto dell'operatore, il disagio arrecato e il tempo indebitamente sottratto al cliente'.

L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato 'Decisione della controversia' al punto 4 stabilisce che

'L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità'.

Al punto 5 che:

'Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno'.

In tal senso la delibera n. 19/14/CIR che chiarisce:

'la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede'

Il Gestore eccepisce, inoltre, l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare.

La domanda dell'utente dovrebbe quindi essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno.

Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (ex art. 2697 c.c.). ...

È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità”.

Nel merito, ai fini della ricostruzione della vicenda contrattuale, Wind riporta le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM) riguardanti la gestione del caso.

“L'istante, in data 04/09/2024, richiedeva l'attivazione del contratto 1XXX2, su nuova linea telefonica 0XXXX (i041XXX0) in accesso FWA CNS con offerta Super Internet Casa FWA 5G con modem ed antenna in vendita abbinata (circostanza non in contestazione).

In seguito a tale richiesta veniva altresì inviata la mail di conferma di attivazione con allegata la PDC, la sintesi contrattuale, le condizioni di contratto e la carta dei servizi (Allegata PDC, condizioni di contratto, carta servizi, sintesi contrattuale).

L'utenza veniva regolarmente attivata a sistema con annessa installazione del modem e dell'antenna in vendita abbinata (circostanza non in contestazione).

Si precisa altresì che, come riportato nella Sintesi Contrattuale, in caso di risoluzione anticipata del contratto ‘saranno addebitate tutte le rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione [...]’.

L'istante richiedeva all'atto dell'attivazione del contratto di mantenere la rateizzazione degli apparati in vendita abbinata in caso di recesso anticipato.

In data 01/10/2025 l'istante richiedeva il subentro della linea.

In seguito a verifiche, stante la tecnologia attiva per l'utenza XXX (i0XXX0) in accesso FWA CNS, l'ufficio preposto riscontrava l'impossibilità di procedere con il subentro.

Pertanto, veniva comunicata l'impossibilità a procedere con tale richiesta così come confermato dal sig. XXX in istanza.

In data 03/10/2025 perveniva PEC di disattivazione della linea.

La scrivente, ricevuta la disdetta, inoltrava SMS al XXXXX (recapito adibito alle comunicazioni) di presa in carico della disdetta indicando che, decorso il termine di 30 giorni, la stessa sarebbe stata eseguita, come da tempistiche stabilite nelle condizioni contratto e carta dei servizi.

Veniva altresì indicato che la disdetta avrebbe comportato l'addebito dell'onere previsto, della fatturazione del corrispettivo per il servizio erogato nel periodo di preavviso e dell'eventuale costo residuo degli apparati in vendita abbinata.

In data 22/10/2025 veniva emesso il conto telefonico F2XXX8, con periodo di riferimento 01/09/2025 - 30/09/2025, per un servizio regolarmente erogato e fruito, correttamente fatturato e di totale debenza, che non veniva onorato dall'istante.

La scrivente ne sollecitava il pagamento in data 27/11/2025 tramite APP, in data 01/12/2025 e 09/12/2025 tramite IVR e in data 16/12/2025 tramite raccomandata depositata in atti.

Il contratto cessava regolarmente a sistema, come da richiesta del cliente allegata in atti, in data 01/11/2025 (circostanza non in contestazione).

L'istante non onorava altresì i successivi conti telefonici frattanto emessi e riferibili alla rateizzazione del modem e dell'antenna in vendita abbinata (allegate fatture).

Ribadendo la piena corrispondenza tra quanto contrattualmente scelto dall'istante e quanto fatturato, in merito al subentro, come da condizioni di contratto, viene indicato che il subentro non è garantito da Wind Tre in base a quanto stabilito dall'art 22.6

“Il presente Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, salvo nei casi espressamente autorizzati da WINDXXX, la quale potrà valutare di non autorizzare il subentro anche in presenza delle circostanze indicate nell'articolo 2.1. La cessione da parte del Cliente del Contratto, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente accettata da WINDXXX”.

“Di conseguenza, relativamente alla doglianza dello storno delle rate dell'apparato e antenna in vendita abbinata, l'unico onere per la scrivente convenuta era quello previsto dall'art. 4 comma 1 della Delibera AGCOM 348/18/CONS:

“Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento

con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta”,

ampiamente rispettato come poc'anzi documentato!

Una volta scelta la modalità e accettatene i relativi costi di pagamento, come fatto dall'utente, l'istante è obbligato al pagamento anche in caso di recesso anticipato.

È indubbio che la scelta dell'istante ricadeva sulla ricezione del modem e dell'antenna confermando la vendita abbinata a titolo oneroso”.

Nel contratto sottoscritto, l'istante, per il caso di recesso anticipato, richiedeva di pagare l'importo residuo, ancora dovuto in riferimento all'apparato e all'antenna, con mantenimento rateizzato, come rappresentato in memoria e allegato in atti.

“Altresì, la ricezione e il pagamento delle fatture non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi relativi all'offerta attivata”.

“Alla luce di quanto sin qui emerso, è evidente che l'istante era stato correttamente informato della modalità di vendita del modem e dell'antenna, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un'eventuale cessazione prima dei termini stabiliti dal contratto.

Così come riportato anche nella trasparenza tariffaria del sito Wind Tre”.

Wind aggiunge che tali informazioni venivano inviate anche tramite e-mail e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall'emissione della prima fattura, come allegato in atti.

Inoltre, “nessun reclamo o contatto al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall'istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretto a contestarne l'attivazione del contratto o dell'acquisto del bene a rate, se non con l'avvio dell'istanza di Conciliazione...”.

Wind, ancora, “rappresenta che la presenza di un reclamo assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Alla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richiesta di indennizzo per disservizio è del tutto inammissibile...”.

“Orbene, nel caso di specie, opportuno precisare come Wind XXX 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 abbinata”.

“Si fa inoltre presente che alcun reclamo, contestazione è mai pervenuta o allegata in atti, ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit...”.

“Va da sé che alcuna responsabilità dovrà essere imputata alla convenuta che altro non ha fatto se non attivare il contratto prescelto dall’utente.

Si specifica nuovamente che l’istante non ha regolarizzato nemmeno il conto telefonico FXXXXXX8, con periodo di riferimento 01/09/2025 - 30/09/2025, correttamente fatturato e di totale debenza, per un servizio regolarmente erogato e fruito.

Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, 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 ma anche che alcun danno è indennizzabile.

Alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta”.

Quanto alla posizione contabile, “l’istante presenta una situazione amministrativa, ad oggi, non regolare il cui insoluto è pari ad € 101,24 e verranno emesse ulteriori fatture, correttamente fatturate e di totale debenza, comprensive delle Rata Antenna e Modem dalla 18° alla 48° rata e del Contributo Attivazione dalla 18° alla 24° rata.

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”.

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria compiuta, le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento per i motivi nel seguito esposti.

In primis, risulta inammissibile la richiesta di cui al punto c) nella parte in cui si riferisce al risarcimento danni per il comportamento dell’operatore, il disagio ed il tempo sottratto al cliente.

Trattasi, infatti, di domanda attinente alla materia del risarcimento del danno che, come tale, attiene alla competenza esclusiva del Giudice Ordinario.

E' da aggiungere che, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, pur volendo interpretare il riferimento all'"indennizzo" - sempre al punto c) - quale domanda generica, volta ad ottenere una compensazione economica in ragione di un lamentato disservizio, nessuna ulteriore valutazione può essere compiuta in questa sede a fronte della mancanza, a fascicolo, di un qualsiasi reclamo che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, rappresenta conditio sine qua non per il riconoscimento di indennizzi.

Parimenti, risulta inammissibile la richiesta di cui al punto d) in quanto esula dai contenuti del provvedimento di definizione della controversia così come individuati dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS.

Tanto premesso, le richieste di parte istante di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi che seguono.

L'istante lamenta l'addebito di costi di recesso/disattivazione da parte di Wind, che si era opposta ingiustificatamente alla richiesta di subentro nel contratto.

A sostegno di tali doglianze, l'utente allega n. 4 fatture:

- FXXXXX8 del 22/10/2025 per complessivi euro 30,96 su: "abbonamento Super Internet Casa 5G"; "rata antenna n. 13 di 48 fattura n. 74XXX7"; "rata modem n. 13 di 48 fattura n. 74XXX3"; "contributo attivazione rata 13 di 24".

- FXXXX4 del 22/11/2025 per complessivi euro 16,97 su: "rata modem n. 14 di 48 fattura n. 7XXX3"; "rata antenna n. 14 di 48 fattura n. 74XXX7"; "contributo di attivazione rata 14 di 24". Gli importi addebitati per antenna e modem vengono contestualmente accreditati a titolo di "antenna inclusa" e "modem incluso".

- F2XXX0 del 22/12/2025 per complessivi euro 16,97 su: "rata n.15 di 48 fattura n. 7XXXXX37"; "rata n. 15 di 48 fattura n. 74XXXX3"; "contributo attivazione rata 15 di 24".

- F2XXXXX2 del 22/01/2026 per complessivi euro 18,52 su: "rata n. 16 di 48 fattura n. 74XXXXX7"; "rata n. 16 di 48 fattura n. 74XXXX3"; "penale per ritardato pagamento pari a 5% della fattura n. F2XXXX98 del 22/10/2025"; "contributo attivazione rata 16 di 24".

Per contro, dalla ricostruzione e dalle produzioni documentali offerte dall'operatore non è emerso alcun elemento utile a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore ed a ritenere fondate le doglianze dell'istante in quanto Wind, informato il cliente dell'impossibilità di subentro, dava corso alla successiva richiesta di recesso del 3 ottobre 2025.

Wind provvedeva quindi a cessare il contratto il successivo 1 novembre (dunque nei termini previsti nelle condizioni di contratto) ed a fatturare i ratei dei costi relativi a modem ed antenna in conformità a quanto previsto nel contratto sottoscritto dall'istante.

Rispetto all'intero quadro della vicenda, per come rappresentato e comprovato dall'operatore, non ha fatto seguito alcuna replica da parte dell'istante nonostante la comunicazione, da parte di questo Corecom, di avvio del procedimento dell'11/02/2026 (protocollo n. 8XXX6) desse contezza del fatto che

“mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica”.

In esito a tale posizione dell'istante si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificatamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

L'orientamento sopra citato è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale

“il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom Emilia-Romagna n. 34/2022 e n. 27/2025).

Pertanto, in assenza di evidenze idonee a supportare le doglianze dell'istante ed a configurare un comportamento antiggiuridico in capo all'operatore, le richieste attoree non possono essere accolte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 21/05/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca