AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 27/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / WIND XXX**

**(GU14/749573/2025)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 10/09/2025;

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 legislativa 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 29/04/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 29/04/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 04/02/2025, l'istante ha presentato in data 29/04/2025 istanza di definizione nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

"In data 18/12/2024 veniva disattivato il mio profilo tariffario MIA che prevedeva traffico dati e chiamate ILLIMITATE oltre sms gratis, unilateralmente e arbitrariamente da Wind, attraverso un sms con cui veniva asserito un uso improprio/anomalo dei dati.

Preciso come già mesi addietro (aprile 2024) avevo ricevuto un sms, sempre da Wind, dello stesso tenore e per il quale avevo richiesto chiarimenti sia telefonicamente sia tramite pec.

Wind con pec del 3/5/2024 confermava il corretto uso da parte della sottoscritta scrivendo che nulla era stato rilevato di anomalo.

Tuttavia, a distanza di pochi mesi, la vicenda si ripete con la conseguenza gravissima di disattivazione improvvisa da parte di Wind (neppure 72 ore per permettere il passaggio ad altro operatore come si legge nell'sms "entro 72 ore ecc.") di quanto previsto dalla mia linea mobile e con attivazione NON richiesta di GIGA1 per Euro 3,00 e trattenendo i costi di attivazione per Euro 1,99 del Travel Pass Usa Monthly attivato il giorno stesso per imminente partenza negli USA (19/12).

Evidenzio come la linea mobile sia per me indispensabile in quanto usata anche per lavoro e il comportamento scorretto di Wind abbia causato enormi e comprensibili disagi per il mio lavoro; perdipiù a ridosso di una partenza all'estero.

A ciò si aggiunga l'ultimo sms di Wind che ricevo di continuo con cui mi invita a tornare con il gestore a Euro 4,99!

Segnalo:

- mancata risposta ai reclami (risposta precompilata dal contenuto generico che si ripete con le stesse identiche parole sia in data 03/05/2024 sia in data 23/12/2024, ciò nonostante abbiano disattivato la linea per asserito 'uso anomalo');

- pubblicità ingannevole: si aderisce ad un profilo tariffario che prevede chiamate e giga illimitati ma in realtà ciò viene disatteso;

- attivazione di servizi non richiesti a pagamento e costi per servizi non resi (USA);

- interruzione improvvisa della linea/ profilo tariffario.

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

a) Indennizzi per mancata risposta a reclami, per attivazione servizi non richiesti, per cessazione del servizio e del profilo tariffario, per mancato rispetto delle condizioni contrattuali e per pubblicità ingannevole.

b) Rimborso di euro 3,00 per attivazione GIGA1, euro 1,99 per attivazione servizio Travel USA, euro 18,29 per costi attivazione nuovo operatore TIM.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.500.

**2. La posizione dell'operatore**

Costituitosi con memoria del 13/06/2025, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree precisando quanto segue.

"In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in riferimento alla quantificazione di indennizzi/rimborsi in 2.500 euro avanzata dalla parte istante, poiché ha la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno o dei disagi e non è demandabile, per espressa previsione normativa all'Autorità adita.

Difatti, ai sensi dell'Art. 20, comma 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà condannare l'operatore 'ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di

indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità'.

Il comma successivo, poi, precisa che: 'Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno'.

Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata dinanzi ad altre Autorità.

Si eccepisce altresì che non vi è stata alcuna 'interruzione improvvisa della linea' così come asserito dall'istante.

Si avrà modo di appurare dalla ricostruzione della presente memoria che, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., l'istante non prova infatti di aver subìto un disservizio; secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. il giudice deve decidere iuxta alligata et probata e quindi porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.

Nel merito si richiama la seguente Delibera 44/2023 del Corecom Emilia-Romagna: '[omissis] L'istante, al contrario, non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto, avendo omesso, in particolare, di allegare copia delle fatture volta a volta ricevute e qui contestate, oltre a copia di reclami eventualmente inoltrati all'operatore per segnalare l'asserita erroneità degli importi in esse contenuti. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione', da cui discende che 'la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente' (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). [omissis]'."

Nel merito, rappresenta quanto segue.

"In data 20/11/2017 veniva attivata l'utenza XXXXXX con profilo residenziale a fronte della sottoscrizione del contratto n. XXXXXX (Allegato 1) con offerta MIA alle seguenti condizioni: traffico illimitato, 100 sms.

Si precisa sin da subito che un profilo tariffario che preveda la possibilità di effettuare traffico telefonico gratuito non legittima l'utilizzo improprio del servizio.

Infatti, all'art. 6.1 delle Condizioni generali di contratto rubricato: SEGNALAZIONE DI CONSUMI ANOMALI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO si legge

6.1.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri […]

6.1.2 Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri: 1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS; 2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS; 3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico vs mobile complessivo; 4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WIND XXX non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico vs mobile complessivo; 5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WIND XXX non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo; 6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS.

In data 29/04/2024 veniva inviato un sms alla cliente sul numero XXXXXX con il seguente testo:

'Ti informiamo che l'utilizzo del servizio voce della tua SIM non appare conforme ai criteri di buona fede e correttezza come dettagliato all'Art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto. Ti invitiamo pertanto ad un utilizzo del servizio conforme a quello previsto. Trascorsi 6 giorni dalla presente comunicazione, in assenza di una modifica del tuo profilo di utilizzo per le chiamate, la tua offerta cambiera' in GIGA1. Per tutti i dettagli dell'offerta sostitutiva: windXXX.it/giga1-XXX.

In pari data perveniva PEC di contestazione da parte della cliente regolarmente riscontrata dalla convenuta in data 03/05/2024.

Analoghi sms venivano inviati all'utente nelle date 27/05/2024 e 01/07/2024 con il seguente testo:

'Ti informiamo che l'utilizzo del servizio voce della tua SIM non appare conforme ai criteri di buona fede e correttezza come dettagliato all'Art. 6.1 delle Condizioni Generali di Contratto. Ti invitiamo pertanto ad un utilizzo del servizio conforme a quello previsto. Trascorsi 6 giorni dalla presente comunicazione, in assenza di una modifica del tuo profilo di utilizzo per le chiamate, la tua offerta cambierà in GIGA1. Per tutti i dettagli dell'offerta sostitutiva: windXXX.it/XXX-untied'.

Ancora una volta, nelle date del 11/11/2024, 18/11/2024 e 09/12/2024 la cliente veniva invitata a un utilizzo del servizio conforme alle condizioni di contratto pena la modifica del listino.

In data 18/12/2024, infine, stante il persistente uso non conforme del servizio, il convenuto gestore comunicava che entro 72 ore l'offerta sarebbe variata in GIGA1:

[…] Entro 72 ore, previo SMS di conferma, la tua offerta cambierà in GIGA1: chiamate Naz 29cent/min,no scatto/risp, tariffazione a sec, SMS 29cent, 1GB a 3E/mese. Puoi recedere con effetto immediato o cambio operatore senza costi entro 7 gg dalla presente comunicazione con Racc.A/R, PEC,159, wind XXX.it,negozi WIND XXX. Info offerta e recesso: windXXX.it/XXX-untied.

Successivamente agli sms sopradescritti mai alcuna segnalazione perveniva alla convenuta.

L'unica interazione da parte della cliente risulta essere l'attivazione dell'opzione Travel Week in data 18/12/2024 tramite canale XXX.it, in totale autonomia quindi.

In data 23/12/2024 la linea veniva cessata per passaggio ad altro operatore.

In pari data l'istante inviava un reclamo che Wind XXX respingeva inviando opportuno riscontro.

Fermo restando l'avvenuto riscontro al reclamo del 23/12/2024, si evidenzia che in data 14/01/2025, ancor prima dello scadere dei 45 giorni - tempo utile per rispondere al reclamo in base a quanto stabilito dall'art. 10 Addebiti e reclami della Carta dei Servizi - l'istante presentava l'istanza di conciliazione afferente all'UG/XXX/2025 che si concludeva il 04/02/2025 con un mancato accordo tra le parti.

Si richiami all'uopo la Delibera 16/23 del Corecom Abruzzo:

"Nel caso di specie, risulta che l'istante, dopo l'invio al gestore del reclamo via pec dell'11/08/2022, in pendenza del termine di 45 giorni suddetto […], avvia il procedimento di conciliazione presso il Corecom. Per costante giurisprudenza dell'Agcom, "la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile".

In riferimento alla contestazione de qua, si evidenzia che molteplici volte l'utente era stata invitata al rispetto dell'art. 6.1 delle Condizioni Generali di contratto rubricato 6.1 SEGNALAZIONE DI CONSUMI ANOMALI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO:

6.1.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri […]

6.1.2 Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri: 1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS; 2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS; 3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 50% del traffico vs mobile complessivo; 4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WIND XXX non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore al 30% del traffico vs mobile complessivo; 5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WIND XXX non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo; 6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si allega il dettaglio del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy - d.lgs. 30 giugno 2003 n 196 (Allegato 2) e uno stralcio del traffico su base mensile (Allegato 3), inoltre si riporta di seguito uno stralcio del dettaglio traffico su base giornaliera.

Dalla documentazione de qua è evidente un uso del servizio non conforme alle disposizioni contrattuali.

Non riscontrando un utilizzo conforme del servizio, il convenuto gestore, previe svariate comunicazioni all'utente, procedeva con un cambio del profilo tariffario.

La diligenza nell'esecuzione del contratto avrebbe dovuto imporre al cliente il rispetto di quanto già notificato tramite gli SMS informativi.

Anche la Carta dei Servizi Wind XXX, sull'argomento statuisce:

"WINDXXX e WINDXXX BUSINESS si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni WINDXXX e WINDXXX BUSINESS forniranno eventuale comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei Servizi di WIND XXX e WIND XXX BUSINESS sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I

Servizi di WINDXXX e WINDXXX BUSINESS non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto."

Nel caso di specie l'utente invece dichiara di aver utilizzato la sim ANCHE PER LAVORO, si ricorda che l'utenza risultava profilata sui sistemi Wind XXX per un uso residenziale e quindi personale.

Le delibere Agcom 732/13/CONS, 48/15/CIR, 58/15/CIR, 193/16/CIR, 180/17/CIR e 118/18 Corecom Lazio confermano che

"corre l'obbligo per il cliente di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto".

Vi è da dire che un profilo tariffario che preveda la possibilità di effettuare traffico telefonico gratuito non legittima l'utilizzo improprio del servizio, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del Codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi, per la naturale funzione economico sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti.

L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'articolo 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del "neminem laedere".

È del tutto legittima, pertanto, l'azione posta dalla Scrivente a tutela della sua posizione stante il modo di agire dell'istante in violazione di tale obbligo di solidarietà!

La scrivente, nel pieno esercizio dei suoi diritti contrattualmente prescritti e garantiti, nonché in applicazione delle predette chiare disposizioni fornite dall'Autorità, ha dato facoltà all'utente di esercitare il proprio diritto di recesso a fronte di una variazione contrattuale.

Avendo infatti l'operatore informato correttamente l'utente al cliente erano concesse due alternative: accettare le modifiche o avvalersi del diritto a lui riconosciuto di recedere dal contratto.

Si evidenzia che alcuna responsabilità risulta ascrivibile alla convenuta in merito al cambio dell'offerta verso GIGA 1 in primis perché tale facoltà è riconosciuta all'operatore dalla legge; in secundis l'istante è stato debitamente informato tant'è che, come da comunicazione ricevuta, ha poi esercitato il diritto di recesso.

Ad abundantiam si evidenzia che Wind XXX non opera in regime di monopolio e pertanto, dando facoltà al cliente di esercitare il proprio diritto di recesso, in piena

autonomia, lo stesso ha potuto scegliere, senza ulteriori addebiti, il competitor verso cui successivamente effettuare il trasferimento dell'utenza.

Si richiami a tal proposito la recentissima Delibera di rigetto n. 25/24 del Corecom Veneto per altre fattispecie in cui, a proposito dell'informativa al cliente, si legge:

"Deve inoltre ritenersi non ravvisabile alcuna delle ipotesi che, ai sensi del Regolamento indennizzi, abiliterebbero il riconoscimento in favore di XXX di un indennizzo […] dal momento che l'operatore ha adempiuto ai propri oneri informativi con tempestività".

Sul tema peraltro è rilevante quanto indicato proprio dall'Autorità nelle proprie pronunzie:

"[…] è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello, invero abbastanza scontato, per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula. Tuttavia, tenuto conto della natura dei servizi offerti (particolarmente sensibili rispetto all'aggiornamento tecnologico ed all'andamento del mercato di riferimento) e della tendenziale durata a tempo indeterminato dei relativi vincoli contrattuali, in tale materia il legislatore ha previsto un'eccezione al principio generale per cui pacta sunt servanda ed ha riconosciuto l'eventualità che nel corso del rapporto negoziale possano richiedersi degli adeguamenti delle condizioni contrattuali inizialmente pattuite, preoccupandosi di garantire ai consumatori il contestuale diritto di recedere ad nutum dal contratto. Ne discende, con tutta evidenza, che una manovra di repricing possa ritenersi conforme alle norme dettate a tutela degli utenti dal Codice delle comunicazioni elettroniche qualora la modifica unilaterale sia volta ad adeguare le condizioni contrattuali (comunicate ed accettate al momento della conclusione del contratto) con riferimento ai servizi richiesti dall'utente, e non ad introdurne di nuovi" (Delibera n. 111/16/CONS).

Si precisa che, solo in seguito al legittimo cambio del profilo tariffario operato dal convenuto gestore, l'istante decideva di passare ad altro gestore.

In precedenza, non solo disattendeva l'invito a rispettare le condizioni generali di contratto, vi è di più! Manifestava una totale inerzia e disinteresse nei confronti di quanto comunicatole tramite gli sms.

Secondo consolidato orientamento, l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte

"Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato […]"

e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna

"Corre l'obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa del servizio richiesto; dall'altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo. Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell'intestato Corecom) nella parte in cui considera come l'Autorità, nella delibera 276/13/CONS, "ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto".

Alla luce delle suesposte argomentazioni è evidente che 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.

Per concludere, si ricorda, altresì, che ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/CONS e successive modifiche

"Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo"."

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, circa l'eccezione dell'operatore di inammissibilità della richiesta di indennizzi/rimborsi (che, quantificata in euro 2.500, si connoterebbe come richiesta di risarcimento e, in quanto tale, non rientrerebbe nella sfera di competenza dell'Autorità) si osserva quanto segue.

Atteso che l'importo indicato in formulario rappresenta una mera stima dell'istante, del tutto ininfluente ai fini della definizione della controversia, l'eccezione de qua risulta generica e di mero stile, considerato che l'operatore omette qualsiasi allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

L'eccezione così formulata risulta dunque inammissibile.

È appena il caso di aggiungere che, ferma restando l'incompetenza in materia di risarcimento del danno, solo in seguito all'accertamento di un comportamento illegittimo in capo all'operatore, l'intestato Corecom potrà disporre gli indennizzi del caso unicamente secondo i criteri stabiliti dall'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Sempre in via preliminare, risulta inammissibile la richiesta di rimborso di euro 18,29 per i costi di passaggio al nuovo operatore TIM in quanto, per il suo profilo strettamente soggettivo, si sostanzia in una richiesta di danno (emergente) il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Deve rilevarsi, infine, l'inammissibilità della richiesta di indennizzi per "pubblicità ingannevole", trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi che seguono.

L'istante lamenta la disattivazione improvvisa del proprio profilo tariffario (senza il decorso delle 72 ore previste per il passaggio ad altro operatore) ed il conseguente cambio di offerta da parte di Wind, ragion per cui richiede indennizzi e rimborsi a vario titolo.

A sostegno di tali doglianze, parte istante allega le schermate degli alert ricevuti da Wind nelle date del 29 aprile e del 18 dicembre 2024.

Con il primo, Wind invitava l'utente ad un utilizzo del servizio conforme a quanto previsto, pena il passaggio ad altra offerta.

Con il secondo, Wind comunicava che, persistendo un utilizzo non conforme nonostante l'avvenuto preavviso, entro 72 ore e previo SMS di conferma, l'offerta sarebbe stata cambiata in GIGA 1.

Rimaneva salva per la cliente la possibilità di recedere, con effetto immediato, o di cambiare operatore, senza costi, entro il termine di 7 giorni.

Seguono altre comunicazioni con cui l'operatore annuncia sia la disattivazione di "Travel Pass Usa Montly", "Plus 50 SMS" e "MIA" (l'offerta sino ad allora attiva e

prescelta anni addietro), sia l'attivazione del nuovo profilo "GIGA1" ed il relativo addebito.

L'istante produce inoltre due riscontri forniti dall'operatore via PEC nelle date del 3 maggio e 18 dicembre per comunicare, eseguite le opportune verifiche, l'assenza di anomalie rispetto al servizio oggetto di segnalazione e la conseguente impossibilità di accogliere le richieste della cliente.

Per contro, l'operatore, eccepisce che non vi è stata alcuna "interruzione improvvisa della linea" attiva sull'utenza residenziale XXXXXX con offerta MIA e produce, a riprova di ciò, una serie di schermate estratte dal proprio DB relative alla gestione del cliente ed al traffico da questi effettuato.

In ragione del persistente uso del servizio non conforme alle disposizioni contrattuali e "previe svariate comunicazioni all'utente", Wind avrebbe dunque provveduto al cambio del profilo tariffario, disattivando quello originario ed i servizi connessi.

A sostegno della propria condotta, la memoria offerta da Wind, unitamente alla documentazione prodotta, fornisce una ricostruzione fattuale della vicenda ed espone motivi di diritto rispetto ai quali l'istante non ha replicato alcunchè.

Difatti, non risulta esercitata la facoltà di presentare memorie di replica riconosciuta dall'art. 16 dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS ed evidenziata, nel caso di specie, nella comunicazione di avvio del procedimento in atti al presente fascicolo con protocollo n. XXX/2025.

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 de quo 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).

In base a tanto, le richieste di parte istante vengono respinte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni 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, 10/09/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca