

DELIBERA N. 2/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/778407/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/01/2026;

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 22/09/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 22/09/2025;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo della procedura di conciliazione paritetica n. 2025/XXX risultante da verbale di mancata conciliazione del 15/09/2025 (in atti con protocollo n. XXX/2025), l'istante, tramite associazione di consumatori, ha presentato istanza di definizione in data 22/09/2025 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

“La Sig.ra XXX in data 19/11/2024 è stata costretta a passare ad altro operatore a causa di un guasto iniziato il 4 o 5 ottobre 2024 e non risolto nonostante numerosi reclami.

Si chiede indennizzo previsto dalla carta dei servizi e storno totale delle fatture emesse dopo il recesso”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 07/11/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice, precisando quanto segue.

In via preliminare, ha evidenziato che la somma di euro 3.000 riportata dall'istante nella sezione "Richieste" del presente procedimento sembrerebbe non riconducibile a una vera e propria richiesta di indennizzo bensì alla quantificazione di un risarcimento dei danni, pertanto ne ha eccepito l'inammissibilità posto che l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS e successive modifiche 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 agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno".

Wind ha quindi osservato che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante e che non risultano allegate le fatture oggetto della contestazione.

Passando alla ricostruzione dei fatti, Wind rappresenta che, in data 21/09/2023, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata la linea XXXXXX in Accesso FWA CNS con apparati in vendita abbinata.

Successivamente, mai alcuna segnalazione perveniva alla convenuta che forniva regolarmente il servizio.

In data 06/01/2025 perveniva una PEC avente ad oggetto la richiesta di disdetta del contratto cod. cliente XXXXXX, prontamente la convenuta predisponendo la cessazione entro 30 giorni come previsto dalle Condizioni generali di contratto.

Wind provvedeva altresì ad inviare un SMS al numero XXXXXX per confermare l'azione intrapresa.

Nel testo del suddetto messaggio venivano indicati i costi che sarebbero stati addebitati in caso di cessazione, nello specifico euro 22 per linee private o affari, unitamente alla fatturazione del corrispettivo per il servizio erogato, ed eventuale costo residuo del modem se presente.

In data 14/01/2025 il cliente revocava la disdetta tramite registrazione vocale.

In seguito, senza nulla contestare in relazione alla suddetta revoca, manifestava nuovamente la volontà di disdire il contratto tramite PEC in data 21/03/2025.

In data 20/04/2025 il contratto cessava con la seguente causale: disdetta volontaria.

In data 12/05/2025 veniva emesso il conto telefonico n. FXXXXXXX comprendente le rate del modem e dell'antenna acquistati dall'utente.

In data 22/05/2025 perveniva reclamo che contestava le fatture ricevute dopo il passaggio ad altro operatore, effettuato il 19/11/2024 a causa di un guasto iniziato prima di ottobre 2024 e che non aveva consentito l'utilizzo di internet per circa due mesi.

La segnalazione precisava che Wind non aveva mai risolto il guasto nonostante i vari reclami.

Per il servizio non fruito, l'istante faceva richiesta di rimborso e indennizzo.

In ottica di customer orientation, pur non riconoscendo alcuna anomalia di gestione, la convenuta riconosceva lo storno, tramite nota di credito, dei canoni dal 05/02/2025, data in cui sarebbe potuta avvenire la cessazione in base alla prima richiesta di disdetta; sempre in favor utentis, ma senza assunzione di responsabilità alcuna, veniva altresì accordata una somma di euro 25,00 tramite emissione della relativa lettera di accredito.

Ferme le eccezioni in rito, per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritto dall'utente, in accesso FWA, Wind rappresenta che tale tecnologia - Fixed Wireless Access - indica la connettività che utilizza un mix tra Fibra ottica e Radiomobile.

La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio base più vicina.

Il servizio viene fornito tramite un'antenna, collocata all'esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati.

L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa.

A tal proposito, Wind riporta quanto esplicitato nell'art. 3 "Modalità di erogazione dei servizi" delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce:

"3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra-larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced...) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non "nomadica" e non "mobile". "3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità "FWA OUTDOOR" esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparat: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDXXX, collegata tramite un cavo ethernet

ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem) [...]” “3.3.4 La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata all’invio di SMS, al Roaming né alle chiamate voce, e sarà utilizzabile esclusivamente associata all’IMEI dell’Apparato in cui verrà installata da WINDXXX. Il Cliente dichiara, conseguentemente, di essere edotto e di accettare espressamente le predette condizioni di utilizzo della SIM DATI”. “3.3.6 L’accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced...) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE, LTE Advanced...) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDXXX possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDXXX non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. [...]”.

Wind precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de qua secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante.

Nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindXXX per l’attivazione dell’utenza in esame, l’istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati.

Wind precisa altresì che, relativamente alle doglianze avanzate nel presente procedimento, non si comprende la richiesta di indennizzo per irregolare funzionamento del servizio tenuto conto che in atti non risultano reclami per disservizio.

Evidenzia quanto riportato nell’art. 4 “Obblighi del Cliente” delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce:

“4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l’effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell’impianto telefonico del Cliente. WINDXXX non è pertanto in grado di garantire l’effettivo raggiungimento della velocità nominale”.

Evidenzia, infine, l’assenza di reclami e di richieste di procedimenti d’urgenza GU5, nonostante le presunte asserite discontinuità nell’erogazione del servizio tali da richiederne la cessazione.

Wind chiede all’adito Corecom di tener conto del fatto che, unicamente in ottica di customer orientation, ha già provveduto a riconoscere la somma di euro 25,00 tramite emissione della relativa lettera di accredito, oltre allo storno parziale di 4 fatture.

Avendo già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta.

Ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi, si richiama il disposto dell'art. 2, comma 3, del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, circa l'eccezione dell'operatore per l'inammissibilità della richiesta di indennizzo (che, quantificata in euro 3.000, 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, del tutto influente 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.

Si rileva inoltre che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e/o rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

E' esclusa, dunque, ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Tanto premesso, le richieste dell'istante verranno prese in esame, in favor utentis, secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

All'esito dell'istruttoria compiuta, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

L'istante richiede genericamente indennizzo e storno delle fatture emesse dopo il recesso esercitato per malfunzionamenti del servizio, allegando, tuttavia, a fascicolo solo il reclamo inviato a Wind, tramite associazione di consumatori, il giorno 14 maggio 2025 e di cui si riporta il testo:

“La Sig.ra X contesta le fatture ricevute dopo il passaggio ad altro operatore effettuato in data 19/11/2024, a causa di un guasto iniziato dal primo di ottobre 2024, che non le ha consentito l'utilizzo di internet per circa due mesi e che WindXXX non ha mai

risolto, nonostante i vari reclami. Si chiede il rimborso di quanto pagato e non dovuto per mancanza del servizio e l'indennizzo previsto”.

Tale segnalazione risulta riscontrata nei termini (il successivo 22 maggio) dall'operatore, il quale informa il destinatario di aver provveduto a riconoscere le somme di 25,00 euro “per il guasto tecnico sulla linea XXXXXX” e di 67,73 euro “per i Conti Telefonici N.F2XXX, F2XXX, F2XXX, F2XXX”.

Nella missiva Wind precisa inoltre:

“Resta inteso che, in caso di importi fatturati, scaduti e non ancora corrisposti dal suo assistito, WindXXX effettuerà una compensazione con le somme che risulteranno ancora dovute, procedendo al rimborso delle sole eventuali eccedenze. Qualora non si fosse provveduto al pagamento del Conto Telefonico n. F2XXX, invitiamo il suo assistito a saldare l'importo di sua competenza di euro 299,20 IVA inclusa attraverso il servizio Paperless, recandosi presso un qualsiasi sportello di Poste Italiane e comunicando semplicemente il numero del Conto Telefonico da pagare. Infine, le ricordiamo che nel caso il contratto di Abbonamento includa apparati in vendita, la richiesta di disdetta comporta l'acquisto dell'apparato (e degli eventuali relativi accessori) in base ai costi di cui all'art. 6, e l'addebito del contributo di disattivazione, come previsto dall'art. 15 ‘DURATA – PROROGA TACITA – RECESSO E CONTRIBUTI’”.

In base a tale riscontro, può ritenersi che la risposta dell'operatore, oltre che nei termini, appaia adeguata rispetto a quanto richiesto dall'istante.

Ne consegue che, quanto al guasto di cui si legge nella predetta mail, la richiesta di indennizzo non può essere accolta in ragione dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per cui

“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3”.

Considerate, infatti, l'erogazione degli indennizzi contrattuali da parte dell'operatore e l'assenza di qualsiasi contestazione da parte dell'istante, che nulla ha replicato alla ricostruzione offerta da Wind, l'indennizzo richiesto non può essere erogato.

Considerati inoltre l'assenza, a fascicolo, di ulteriori reclami e il disposto dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali

somme indebitamente corrisposte”), nessuna ulteriore richiesta di indennizzo può essere accolta.

Considerati, altresì, lo stralcio e gli accrediti disposti dall’operatore e in assenza di qualsiasi tipo di contestazione, rilievo o eccezione da parte dell’istante, la richiesta di storno non può essere accolta.

Non sono emersi a fascicolo ulteriori elementi utili a individuare altre voci di costo o altre fatture suscettibili di storno.

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, 27/01/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca