

DELIBERA N. 31/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/818175/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/06/2026;

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 03/03/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX1 del 03/03/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2026;

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 02/03/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/03/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

“In data 18/7/25 invio PEC di reclamo al gestore, segnalando che avevo riscontrato un ammanco di credito pari a circa 3 euro.

Inoltre, segnalavo l'impossibilità a consultare le sezioni "addebiti e accrediti" e "dettaglio traffico" sia da app che sito, rendendomi impossibile determinare la natura dell'addebito che ha determinato il suddetto ammanco.

Il 18/8/25 mi veniva risposto via PEC che la mia richiesta sarebbe stata incompleta, chiedendomi di indicare il periodo di riferimento dell'addebito; peccato che avevo segnalato nella PEC iniziale l'impossibilità a risalire alla natura e periodo dell'addebito a causa di problemi tecnici dovuti al gestore stesso.

Così lo stesso 18/8 ho risposto alla PEC.

Da allora, nessun riscontro adeguato è stato ricevuto.”

Ciò premesso, l'istante chiede

“la dimostrazione della natura dell’addebito inizialmente contestato e l’eventuale restituzione dei 3 euro oggetto di contestazione, oltre all’indennizzo per mancata risposta al reclamo di euro 2,50 per ciascun giorno dal 17 agosto (reclamo del 18/7 + 30 giorni come da carta servizi) fino al 30/1/2026 per un massimo di euro 300 come da art.12 all. B della delibera AGCOM 347/18/CONS.”

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 303.

2. La posizione dell’operatore

Costituitasi con memoria del 15/04/2026, Wind chiede il rigetto delle domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, evidenziando quanto segue.

In rito, “rileva l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta.

È bene osservare che, con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, Wind XXX, pur attuando tutti gli sforzi del caso, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa.

Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l’inammissibilità dell’istanza.”

“Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, 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.

Nella denegata ipotesi in cui l’Autorità adita non accolga l’eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.”

“In data 10/04/2024 si completava, sui sistemi della convenuta, la portabilità in Very da altro gestore della numerazione mobile XXXXXX, sulla SIM con numero provvisorio XXXXXX(Allegato 1 - PDC).”

“La suddetta numerazione è ad oggi disattiva sui sistemi della convenuta scrivente.”

Nel merito, “per meglio comprendere tali contestazioni è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio.

Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM)."

"Come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, in data 10/04/2024 veniva attivata la numerazione mobile XXXXXX.

In data 18/07/2025 perveniva una PEC con cui l'istante contestava un ammanco di credito di circa 3 €, dovuto ad addebiti che, a suo dire, non poteva verificare sull'app Very perché le sezioni "Addebiti ed Accrediti" e "Dettaglio traffico", non erano accessibili.

In data 18/08/2025, come confermato dallo stesso utente con l'allegazione nel fascicolo documentale, si dava riscontro alla PEC, informando l'istante che la sua richiesta era incompleta perché mancante: dell'indicazione del periodo in cui avrebbe ricevuto questi addebiti e dell'indicazione della data ed ora dell'ultimo accesso su app Very e di una serie d'informazioni necessarie per la gestione del suo reclamo."

"Dagli screenshot allegati, peraltro non riconducibili all'utenza del cliente, si riscontrava unicamente che vi era verificato un errore come di seguito riportato "Ops, si è verificato un errore" durante il login.

Detto errore è spesso causato da problemi di connessione (VPN/Wi-Fi), cache corrotta o restrizioni di rete che si possono risolvere facilmente disattivando la VPN, passando da Wi-Fi a dati mobili, riavviando il dispositivo, o svuotando la cache e dati dell'app.

Di seguito la risposta fornita (segue risposta)."

"Si segnala fin da subito che il riscontro era stato fornito entro 30 giorni e comunque secondo i tempi previsti dalla Carta servizi e dalle Condizioni generali di contratto che si ricorda essere 45 giorni (Allegato 2 - Carta dei Servizi; Allegato 3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO)."

"In pari data ossia il 18/08/2025, l'istante inoltrava altra PEC, cui veniva dato riscontro in data 01/10/2025, specificando che non si era riscontrata alcuna anomalia ed invitando il cliente a contattare il 1929."

"Ancora una volta quindi, la risposta era stata fornita entro i 45 giorni previsti da carta servizi e condizioni generali di contratto.

In data 08/10/2025, la numerazione, oggetto di doglianza, veniva cessata sui nostri sistemi per port-out verso altro gestore."

“Si rappresenta che essendo il numero disattivo non è possibile effettuare le verifiche richieste dal cliente e che quindi, in ottica di caring, si è provveduto al rimborso di un importo forfettario pari ad € 5,00 rimborsato tramite bonifico avente data valuta 26/03/2026.”

“In ragione di quanto su esposto, deve dichiararsi in merito la cessata materia del contendere.

Del tutto pretestuosa è la richiesta relativa ad un indennizzo in merito alla mancata risposta ai reclami, gli stessi sono stati riscontrati nei tempi previsti dalla carta servizi e dalle condizioni generali di contratto.

La convenuta specifica, altresì, che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind XXX 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 tutti gli Allegati.”

“Per concludere, da quanto sopraesposto e documentato, è evidente che, rispetto agli importi contestati la richiesta economica di parte istante di € 303,00 è assolutamente sproporzionata rispetto all'eventuale pregiudizio che l'istante avrebbe subito.”

“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!!

Vige, 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.”

In data 05/05/2026, Wind replica alle controdeduzioni dell'istante riportandosi alla propria memoria, “da intendersi qui per ripetuta e trascritta, e rimanda alla discussione nel merito del 14.05.2026”.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 22/04/2026, replica quanto segue.

“1. Sulla pretesa genericità/indeterminatezza delle domande:

La mia istanza non è affatto generica né indeterminata.

Ho segnalato sin dal reclamo PEC del 18/07/2025 un “ammancio di credito di circa €3” sulla mia utenza mobile (XXXXXX) e contemporaneamente l'impossibilità tecnica, dipesa dal gestore, di accedere alle sezioni “Addebiti e Accrediti” e “Dettaglio traffico” dell'app Very.

In altre parole, ho specificamente lamentato un addebito sconosciuto di €3 e spiegato che non potevo individuarne la natura o il periodo proprio a causa di un malfunzionamento dell'area clienti, problema imputabile all'operatore stesso (sezione dell'app/sito che restituiva l'errore “Ops, si è verificato un errore”).

Dunque, se alcuni dettagli (data esatta o causale dell'addebito) mancavano nella descrizione iniziale, ciò era dovuto esclusivamente all'inaccessibilità del servizio informativo fornito dall'operatore, circostanza da me chiaramente denunciata già nel reclamo originario.

L'eccezione di Wind XXX circa la “assoluta genericità” delle contestazioni – definita addirittura “oltremodo sommaria” – non è fondata: ho fornito tutti gli elementi in mio possesso (importo mancante, periodo approssimativo, difficoltà riscontrata nelle aree informative) e, una volta ricevuta risposta il 18/08/2025 con richiesta di ulteriori dettagli, ho immediatamente integrato con i dati richiesti (es. data e ora di un tentativo di accesso all'app – es. ore 9:17 del 18/08 – versione app 3.5.2 iOS 18.6.1, user/email associata, etc., come da mia PEC di replica del 18/08) malgrado tali informazioni fossero di fatto irrilevanti ai fini di individuare l'addebito.

Nonostante ciò, l'operatore si è limitato a rispondere in data 01/10/2025 di “non aver riscontrato anomalie” invitandomi a contattare il 1929, senza dunque mai chiarire l'oggetto del mio reclamo.

Vale la pena rilevare che la mia istanza di conciliazione e poi di definizione sono state regolarmente accettate e trattate dal Corecom, il quale – se le domande fossero state realmente indeterminate – avrebbe potuto richiederne la precisazione o dichiararle inammissibili.

Ciò non è avvenuto, a conferma che l'oggetto del contendere era ed è ben chiaro: la vicenda ruota attorno a un addebito indebito/non riconosciuto di circa €3 su una SIM Very Mobile e alla gestione inadeguata del reclamo relativo.

L'operatore, peraltro, dimostra in memoria di aver ben compreso i fatti, ricostruendo esso stesso la sequenza (PEC del 18/7/25, risposta del 18/8/25, mia contro-PEC del 18/8, ulteriore riscontro del 1/10/25, portabilità uscente l'8/10/25).

Questa linea temporale conferma che Wind Tre avesse tutti gli elementi per individuare nei propri sistemi il motivo dell'ammanco contestato (bastava verificare traffico e addebiti sull'utenza XXXXXX, attiva fino all'08/10/2025).

Se qualche dettaglio non era inizialmente precisato, ciò è dipeso esclusivamente dall'inerzia tecnica di Wind XXX, non da genericità della mia domanda.

Pertanto si chiede il rigetto dell'eccezione di inammissibilità per pretesa indeterminata, non potendosi addossare all'utente le conseguenze di un disservizio informativo del gestore ...”

“2. Sulla risposta al reclamo e sull'indennizzo ex Delibera 347/18/CONS (mancata/inefficace risposta):

Wind XXX sostiene che i miei reclami abbiano ricevuto risposta nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi/CGC (prima risposta entro 30 giorni, seconda entro 45 giorni) e definisce “del tutto pretestuosa” la mia richiesta di indennizzo per mancata risposta.

Tale impostazione ignora la sostanza dei fatti e la finalità delle norme a tutela degli utenti.

Premesso che la Delibera AGCOM n. 347/18/CONS – Regolamento indennizzi – prevede un indennizzo di €2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami, fino a max €300 (Art. 12), occorre chiarire cosa si intenda per “risposta” e per “ritardo”.

Non basta infatti qualsiasi riscontro formale entro 30/45 giorni a esimere l'operatore: la risposta deve essere pertinente e risolutiva rispetto alle istanze dell'utente, altrimenti il reclamo rimane di fatto inevaso.

Nel mio caso, le risposte fornite non hanno risolto nulla né mi hanno permesso di esercitare i miei diritti informativi.

In particolare: la risposta del 18/08/2025 (arrivata a 30 giorni esatti dal reclamo iniziale) era inidonea, poiché si limitava a dichiarare la mia richiesta “incompleta” chiedendo dati cui io non avevo accesso (il “periodo” dell'addebito indesiderato) – proprio l'oggetto del reclamo! – oltre a informazioni accessorie (ultimo accesso app, versione, etc.).

Si trattava, in buona sostanza, di un dilatorio scaricabarile: invece di verificare esso stesso la natura dell'addebito di €3 nei propri sistemi di billing, il gestore mi chiedeva dettagli tecnici irrilevanti e mi invitava a rivolgermi al servizio clienti 1929 (che avevo

già contattato in data 17/07, senza riscontro utile, come evidenziato nella mia PEC di reclamo).

Una tale risposta non risponde al reclamo, ma anzi lo rimette indebitamente a carico dell'utente, vanificando la funzione stessa del reclamo scritto.

La successiva risposta del 01/10/2025 (a sua volta fornita dopo ben 44 giorni dalla mia PEC integrativa del 18/08) è stata altrettanto insoddisfacente: l'operatore afferma di non aver rilevato anomalie e mi reindirizza nuovamente al 1929, senza comunicare quale fosse la causa dell'addebito né tantomeno provvedere ad alcun rimborso di quel credito mancante.

In pratica mi viene detto "per noi è tutto regolare, si arrangi contattando il call center"; un esito che lascia il problema completamente irrisolto.

Anche questa non è, in senso sostanziale, una risposta risolutiva al reclamo, ma un semplice scarico di responsabilità.

Di fatto, dal 18 luglio 2025 (data del reclamo iniziale) fino almeno alla fine di gennaio 2026, la mia lamentela è rimasta senza soluzione e senza un'effettiva spiegazione da parte del gestore.

Sono stato costretto ad attivare la procedura di conciliazione (Formulario UG depositato il 30/01/2026) proprio perché nessuno dei due riscontri forniti aveva portato ad una soluzione concreta o a chiarimenti esaurienti.

Questo protrarsi di una situazione irrisolta configura, sostanzialmente, una mancata o tardiva risposta al reclamo ai sensi della normativa citata.

L'indennizzo richiesto (calcolato in €2,50/giorno dal 17/08/2025 – scaduto inutilmente il termine di 30 giorni dal reclamo – fino al 30/01/2026, data di avvio del tentativo di conciliazione, per un importo massimo di €300, come da Delibera 347/18/CONS, art. 12) è quindi assolutamente legittimo.

È irrilevante, a tal fine, che Wind XXX abbia formalmente risposto entro 30 o 45 giorni: ciò che conta è che non abbia fornito una risposta utile e risolutiva, frustrando i diritti dell'utente e costringendomi a ripetere le richieste.

Diversi orientamenti Corecom/AGCOM hanno sottolineato che una risposta evasiva, parziale o inconcludente equivale alla mancata risposta, rendendo dovuto l'indennizzo di legge.

Del resto, la ratio della norma sugli indennizzi per reclamo è proprio evitare che l'operatore si limiti a risposte di cortesia senza risolvere: se bastasse inviare una qualunque comunicazione interlocutoria per evitare l'indennizzo, la tutela dell'utente sarebbe elusa.

Nel mio caso, le risposte ricevute non mi hanno permesso né di conoscere la natura dell'addebito contestato né di ottenere il ripristino del credito nei tempi dovuti, obiettivi che erano lo scopo del reclamo.

Solo a seguito della mia insistenza nelle sedi ADR, Wind XXX ha poi “cambiato idea” effettuando un accredito di €5, segno evidente che qualcosa da rettificare c'era.

Ne consegue che l'operatore non ha trattato efficacemente il reclamo entro i termini previsti, incorrendo nell'obbligo di indennizzo per mancata risposta (ai sensi dell'art. 12, Allegato A, Del. 347/18/CONS).

Sottolineo che l'operatore non ha mai comunicato entro 45 giorni un accoglimento del reclamo con corresponsione dell'indennizzo contrattuale, condizione che – a norma dell'art. 2 comma 3 della Del. 347/18/CONS – gli avrebbe consentito di evitare l'indennizzo regolamentare.

Al contrario, ha sempre negato qualunque anomalia o addebito indebito, per poi erogare tardivamente €5 molti mesi dopo.

Pertanto l'indennizzo da me richiesto non solo è dovuto, ma risponde esattamente al meccanismo compensativo previsto dall'Autorità a fronte di reclami inevasi nei fatti.

La Carta dei Servizi Very Mobile impegna il gestore a fornire risposte ai reclami in tempi certi e a tutelare il cliente; in questo caso tale impegno non si è tradotto in un effettivo soddisfacimento dell'istanza nei tempi congrui.

3. Sulla “cessata materia del contendere” e il bonifico unilaterale di €5:

Wind XXX asserisce che, avendo provveduto in data 26/03/2026 ad erogare un bonifico di €5,00 quale “importo forfettario” a titolo di rimborso, la materia del contendere dovrebbe dichiararsi cessata.

Tale assunto è privo di base giuridica e va respinto.

La conciliazione obbligatoria si è conclusa con esito negativo (mancato accordo in data 09/03/2026) proprio perché non è stato raggiunto alcun accordo transattivo: la somma di €5 era stata proposta dal gestore in quella sede come soluzione globale e da me rifiutata, poiché non soddisfacente delle mie richieste.

Successivamente Wind XXX ha versato autonomamente tale importo – come riconosce in memoria – senza alcuna mia accettazione né rinuncia alle pretese, presumibilmente nel tentativo unilaterale di sanare l'addebito contestato.

È evidente che un pagamento non concordato non può estinguere la controversia se l'utente non vi aderisce e se permangono altre richieste.

Nel mio caso, permane integralmente la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo (oltre alla richiesta di chiarimento sull'origine di quell'addebito, chiarimento mai fornito).

L'aver accreditato €5 quando già la definizione era incardinata non risolve la questione dell'indennizzo né può essere considerato un soddisfacimento completo delle mie istanze.

Ricordo che la mia richiesta economica complessiva non si limita ai €3 di traffico (ormai tardivamente restituiti in misura persino superiore), ma include €300 di indennizzo ex Delibera 347/18/CONS, che Wind XXX si rifiuta tuttora di riconoscere.

Dunque non vi è alcuna cessazione della materia del contendere: la controversia sussiste eccome su parte del contendere (il riconoscimento dell'indennizzo).

Solo qualora l'operatore avesse spontaneamente corrisposto anche l'indennizzo dovuto, oltre al rimborso del credito, si sarebbe potuto parlare di soddisfazione integrale delle mie pretese e quindi di venir meno dell'interesse a proseguire.

Ciò non è avvenuto.

A tal proposito, invito il Corecom a considerare che accettare la tesi della controparte significherebbe vanificare la tutela dell'utente: un gestore potrebbe sempre offrire tardivamente una piccola somma (magari inferiore agli indennizzi dovuti) per poi invocare la cessazione della controversia, impedendo all'utente di far valere altri diritti.

La controversia potrà dirsi risolta solo quando tutte le domande legittime dell'utente saranno soddisfatte o dichiarate infondate dall'Autorità.

Nel caso di specie, il rimborso unilaterale di €5 copre – peraltro in eccesso – il solo importo contestato sulla ricaricabile (circa €3), ma non soddisfa affatto la richiesta di indennizzo, né fornisce quella “dimostrazione della natura dell'addebito” che avevo richiesto sin dall'inizio (e che tuttora ignoriamo).

Fino a quando tali aspetti non saranno definiti, la materia del contendere non può dirsi cessata.

Pertanto si chiede di dichiarare espressamente che il bonifico di €5, non accettato a transazione, costituisce al più un adempimento parziale (relativo al rimborso del credito) e non incide sul prosieguo del procedimento quanto al resto.

A margine, osservo che Wind XXX avrebbe potuto prevenire l'intera controversia semplicemente fornendo per tempo quel rimborso di €3 (o spiegando perché l'addebito era legittimo) in sede di reclamo.

Farlo otto mesi dopo e solo in vista dell'udienza di definizione, non risolve il pregresso ma anzi conferma che la mia doglianza iniziale aveva fondamento.

Inoltre, la giustificazione addotta dall'operatore – ossia che “non è possibile effettuare le verifiche richieste perché il numero è disattivo” – risulta poco convincente.

La mia SIM è stata disattivata solo in data 08/10/2025 per portabilità uscente (diversi mesi dopo l'apertura del reclamo); Wind XXX aveva quindi tutto il tempo, con utenza attiva, per compiere le verifiche necessarie entro il 1° ottobre 2025 o comunque prima della cessazione.

Se ora nei loro sistemi interni non sono più in grado di risalire alla natura di quell'addebito, ciò dipende da scelte e limitazioni gestionali dell'operatore, che non possono andare a mio discapito.

In ogni caso, con il rifinanziamento del credito residuo il tema del rimborso dell'addebito può considerarsi risolto in concreto (ho ricevuto il bonifico), ma permane in pieno la questione del dovuto indennizzo e della condotta tenuta dall'operatore.

4. Sulle accuse di lite temeraria e abuso del diritto:

Rimango sconcertato nel leggere l'ultima parte della memoria Wind XXX, laddove si afferma che le mie richieste sarebbero pretestuose e mirate a far valere pretese infondate, ipotizzando addirittura un “abuso degli strumenti processuali” da parte mia.

Respingere queste insinuazioni è semplice, facendo parlare i fatti: la mia contestazione originaria (un addebito di €3 non riconosciuto) si è rivelata tutt'altro che infondata, tant'è vero che l'operatore ha poi ritenuto di dovermi riconoscere €5 a titolo di rimborso.

Se davvero la pretesa fosse stata campata in aria, Wind XXX non avrebbe offerto né versato alcunché.

La mia richiesta di indennizzo per mancata risposta rientra pienamente nelle tutele previste dalle delibere AGCOM e poggia su eventi concreti (i ritardi e le carenze già evidenziati nelle risposte al reclamo).

Non sto chiedendo nulla di arbitrario o estraneo al quadro normativo: la somma di €300,00 indicata in istanza è semplicemente la quantificazione massima prevista dall'Autorità per il disservizio lamentato (2,50€/giorno, come da Tabella indennizzi allegata alla Del. 347/18/CONS), considerato il perdurare della situazione fino alla conciliazione.

Definire “sproporzionata” tale richiesta significa ignorare che è la stessa AGCOM ad aver fissato quei parametri a tutela degli utenti.

Un indennizzo può sembrare elevato in rapporto all'importo contestato, ma risponde a una logica sanzionatoria e deterrente verso comportamenti dilatori del gestore.

Nel mio caso, pur di ottenere spiegazioni e ristoro per €3, ho dovuto attendere mesi e passare per una conciliazione: trovo quindi pienamente giustificato l'indennizzo previsto dalle regole.

Il mio comportamento è sempre stato guidato da buona fede e correttezza.

Ho prima utilizzato gli strumenti interni (reclamo scritto, sollecito), poi – solo di fronte all'inerzia/insufficienza delle risposte ricevute – ho avviato la conciliazione tramite ConciliaWeb (procedura obbligatoria e gratuita), e infine la definizione.

In ogni fase ho semplicemente esercitato i diritti riconosciuti al consumatore dal Codice e dalle Delibere, senza intenti vessatori nei confronti di nessuno, ma al solo scopo di vedere riconosciute le mie ragioni.

Non ho mai aggravato il procedimento con richieste fuori luogo, né omesso collaborazione.

Anzi, rilevo che l'operatore mi accusa di abuso del diritto solo perché ho osato richiedere ciò che le norme prevedono (indennizzo da mancata risposta), il che è paradossale.

Il richiamo ai principi di buona fede, correttezza ed economia processuale deve valere per entrambe le parti.

Se c'è stato nel caso di specie un comportamento discutibile, è semmai quello del gestore: invece di risolvere bonariamente un piccolo disguido, ha costretto un cliente a rivolgersi al Corecom per poco più di €3, salvo poi accusarlo di temerarietà.

Ricordo che la "lite temeraria" in senso civilistico implica la consapevolezza dell'infondatezza delle proprie pretese.

Qui io ero – e resto – convinto della fondatezza delle stesse, come suffragato dagli sviluppi (rimborso ottenuto, ecc.).

Non v'è alcun elemento che suggerisca un mio intento di strumentalizzazione del procedimento, se non la naturale determinazione nel vedere rispettati i miei diritti contrattuali. ...

Per quanto mi riguarda, confido che la decisione di Codesto Corecom saprà riconoscere la legittimità delle mie istanze nel merito, fugando ogni dubbio sulla correttezza del mio operato.

5. Conclusioni:

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante rispettosamente chiede che il Corecom Emilia-Romagna voglia definire la controversia disponendo in particolare:

In via preliminare, il rigetto di tutte le eccezioni di rito sollevate da controparte (asserita genericità/indeterminatezza della domanda, inammissibilità, cessazione della materia del contendere, lite temeraria/abuso del diritto), in quanto infondate per i motivi dettagliati ai punti 1-4 che precedono.

In accoglimento del reclamo originario, l'accertamento che l'addebito di circa €3,00 contestato sull'utenza non risulta giustificato né verificabile dall'utente a causa di disservizi dell'operatore, e per l'effetto la condanna di Wind XXX a restituire all'istante l'importo di €3,00 indebitamente sottratto (ove non si voglia tener conto del bonifico unilaterale già eseguito), ovvero in subordine a fornire prova documentale chiara della legittimità e natura di tale addebito.

In merito alla gestione del reclamo, la declaratoria di violazione da parte dell'operatore degli obblighi di tempestiva e congrua risposta ai sensi delle Delibere AGCOM vigenti, con conseguente condanna di Wind XXX al pagamento in favore dell'istante di un indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo, quantificato in €2,50 per ogni giorno di ritardo dal 17/08/2025 fino al 30/01/2026 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione), fino al massimo regolamentare di €300,00 – ovvero nella misura diversa ritenuta equa dall'Autorità precedente – oltre agli interessi legali dal dovuto al saldo.

Tale indennizzo è da ritenersi dovuto in aggiunta al rimborso dell'importo contestato (come espressamente previsto dall'Allegato A, Delibera 347/18/CONS, art. 12).

Per il resto, il rigetto integrale delle pretese avversarie e delle domande riconvenzionali/improprie formulate da controparte (in particolare qualsiasi richiesta o insinuazione sanzionatoria nei miei confronti).

Si chiede altresì di dichiarare che il versamento unilaterale di €5,00 da parte di Wind XXX non costituisce transazione della controversia, ma mero adempimento parziale, improduttivo di effetti estintivi del procedimento.

Ogni ulteriore provvedimento opportuno e conforme a diritto, incluso – qualora ne ricorrano i presupposti – l'ordine all'operatore di adottare misure correttive per evitare il ripetersi di simili disservizi informativi verso gli utenti.

Si confida in una risoluzione favorevole della controversia, ritenendo di aver documentato in modo esauriente le proprie ragioni e la correttezza del proprio operato.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte per i motivi di seguito descritti.

La richiesta a Wind di fornire “la dimostrazione della natura dell'addebito inizialmente contestato” non è accoglibile, non potendo il Corecom imporre obblighi di facere in capo agli operatori, ma solo, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordinare loro 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.

Parimenti non accoglibile risulta la richiesta di “eventuale restituzione dei 3 euro oggetto di contestazione”.

Essa risulta infatti essere già stata soddisfatta da Wind, che, in ottica di caring, provvedeva al rimborso di un importo forfettario pari ad euro 5 tramite bonifico avente data valuta 26/03/2026, circostanza confermata dallo stesso istante.

Infine, neppure la richiesta di “indennizzo per mancata risposta al reclamo di euro 2,50 per ciascun giorno dal 17 agosto (reclamo del 18/7 + 30 giorni come da carta servizi) fino al 30/1/2026 per un massimo di euro 300” risulta accoglibile.

Difatti, l'avvenuta corresponsione del suddetto importo forfettario a titolo di pieno ristoro per il disservizio principale, ovvero, il lamentato ammanco di credito pari a circa 3 euro, di cui si chiedeva il ripristino, disservizio a cui i citati reclami (peraltro riscontrati nei termini, seppure di contenuto ritenuto non soddisfacente dall'istante) erano riferiti, esclude il riconoscimento previsto dall'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, non ravvisandosi, rispetto alla fattispecie in esame, disagi ulteriori, patiti dall'istante, meritevoli, come tali, dell'indennizzo previsto dalla norma da ultimo citata.

Si rileva, tra l'altro, che gli screenshot allegati al primo reclamo e volti a documentare l'asserita impossibilità ad accedere alle sezioni “Addebiti ed Accrediti” e “Dettaglio traffico” per verificare natura e periodo dell'addebito non appaiono in alcun modo riconducibili all'utenza de quo, come peraltro rilevato anche da Wind in memoria.

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, 17/06/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca