

DELIBERA N. 38/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/817442/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/07/2026;

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 27/02/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX17 del 27/02/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con mancato accordo del 05/02/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/02/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

In data 8 settembre 2025 riceveva raccomandata a/r con cui Wind comunicava la necessità di procedere alla migrazione della propria linea fissa verso nuova tecnologia, con mantenimento del numero e senza variazione di costi con l'avvertenza che, in mancanza di contatto entro 30 giorni, il contratto sarebbe stato risolto.

In data 13 settembre 2025 prestava consenso mediante PEC allegando copia di documento di identità in corso di validità, codice fiscale e copia della raccomandata ricevuta.

Documenti, aggiunge, che venivano riallegati ad ogni successiva interazione.

“Veniva altresì richiesto di comunicare eventuale necessità di accesso tecnico presso l'abitazione”.

In data 13 ottobre 2025 l'utenza risultava inesistente.

La linea risultava totalmente disattivata senza alcun preavviso tecnico, né appuntamento, né intervento concordato.

Venivano inviate plurime PEC di reclamo (13 ottobre, 27 ottobre, 7 novembre, 9 dicembre), senza ripristino del servizio.

In data 27 ottobre Wind confermava la ricezione della PEC - inviata dall'istante quello stesso giorno - con promessa di risposta, mai pervenuta.

Con comunicazione del 7 novembre Wind richiedeva la documentazione già più volte fornitale.

In data 14 dicembre veniva avviata procedura di conciliazione, con udienza fissata per il successivo 8 gennaio.

Solo in data 30 dicembre Wind contattava l'istante per chiedere se avesse ancora interesse alla riattivazione del numero perso dal 13 ottobre.

L'operatrice, in particolare, dichiarava che la pratica rientrava nel progetto "CAU" (spegnimento centrali obsolete Telecom), che non vi sarebbero state variazioni economiche rispetto al canone di euro 19,11 e che l'importo indicato (euro 24,90), sarebbe stato oggetto di retention.

Nessuna registrazione vocale veniva effettuata, né sottoscritto contratto in modalità analogica o digitale.

In data 7 gennaio il Corecom avvisava che l'udienza era stata differita su richiesta di Wind e che l'indomani il delegato dell'istante sarebbe stato contattato direttamente dall'operatore per fornire dettagli.

In data 8 gennaio il delegato dell'istante veniva informato del fatto che il numero non era più recuperabile per decorrenza dei termini tecnici di latenza.

Veniva poi precisato che la pratica avviata il precedente 30 dicembre, ove proseguita, avrebbe comportato l'attivazione di una nuova linea con numero differente.

In alternativa, veniva prospettata la possibilità di non procedere con il processo di attivazione.

Si concordava un nuovo contatto per il giorno successivo, atteso che il numero era attivo continuativamente dal 1976.

In data 9 gennaio il delegato dell'istante manifestava all'operatore la volontà di procedere con l'attivazione della nuova linea esclusivamente previa conferma delle condizioni economiche già prospettate a dicembre dall'operatrice del 159, la quale aveva assicurato che non vi sarebbero state variazioni sostanziali rispetto al canone in essere di

euro 19,11 mensili nonostante l'offerta a terminale risultasse formalmente pari ad euro 24,90.

Nel pomeriggio di quello stesso giorno l'operatore comunicava che il canone applicabile sarebbe stato pari ad euro 22,99.

Tale importo veniva accettato esclusivamente per evitare il protrarsi dell'isolamento dell'utenza, pur risultando difforme dalle condizioni comunicate inizialmente.

Anche in questa circostanza non veniva eseguita alcuna registrazione vocale né sottoscrizione di contratto analogica o digitale.

In data 18 febbraio riceveva copia di fattura elettronica di cortesia nella quale veniva espressamente indicato che "come da accordi commerciali il costo del modem sarà addebitato ratealmente sul conto telefonico".

Per l'istante tale addebito risulta del tutto arbitrario, mai oggetto di informazione né tantomeno di accettazione, posto che il costo del modem non è stato in alcun modo menzionato in nessuna delle conversazioni telefoniche né in alcuna comunicazione scritta preventiva.

Aggiunge che anche in occasione dell'attivazione della nuova linea non veniva effettuata alcuna registrazione vocale (come da screenshot allegato) né sottoscritto alcun contratto, circostanza che contraddice la tesi dell'operatore per cui la registrazione sarebbe stata condizione imprescindibile per la validità delle operazioni contrattuali.

Tale comportamento evidenzia carenza di trasparenza informativa e violazione dei principi di correttezza, buona fede e affidamento contrattuale.

In data 12 gennaio veniva attivata una nuova linea con numero diverso.

La linea risultava immediatamente disturbata e successivamente isolata, per cui venivano aperte due segnalazioni.

Alla data del 25 febbraio, allorché veniva depositata istanza GU14, la problematica risultava ancora aperta.

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

- a) Indennizzo per sospensione/interruzione del servizio.
- b) Indennizzo per perdita della numerazione.
- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

d) Attivazione non richiesta/difforme. Nel contestare l'illegittimità dell'addebito relativo al modem chiede lo storno integrale di tutte le rate fatturate e non ancora corrisposte, il rimborso di quanto versato a tale titolo, l'indennizzo previsto per attivazione di servizio non richiesto.

e) Valutazione eventuale maggior danno ex art. 1218 c.c..

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 16/04/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice esponendo quanto segue.

“In data 02/07/1999 veniva attivato sui sistemi dello scrivente gestore il contratto SCPRAXXXXXX31 per la linea XXXXXX in accesso WLR.

L'offerta attiva sulla stessa era Noi Unlimited + ADSL FREE con accesso in ULL dal 26/04/2012.

La suindicata numerazione risulta disattiva sulla rete del gestore scrivente...

Con riferimento alla richiesta di un eventuale risarcimento danni.

La scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta... .

Il Gestore eccepisce l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta.

Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale.

È bene ricordare, a tal proposito, la massima 'Quod non est in actis non est in mundo' assimilabile al più noto 'Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet', che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto.

Pertanto, si ricorda il brocardo 'onus probandi incumbit actori', ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali.

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... .

Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate come verrà dimostrato a breve.

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)... .

Per meglio comprendere gli eventi che hanno interessato la linea XXXXXX, oggetto di doglianza, bisogna fare riferimento a quanto disposto dalla Delibera AGCOM 348/19/CONS e dalla successiva 114/24/CONS con particolare riferimento all'art. 43, di seguito il link: [Delibera 114/24/CONS | Agcom](#).

Nel presente articolo sono elencate le tempistiche e le modalità del decommissioning di TIM, ovvero lo spegnimento delle vecchie centrali telefoniche analogiche presenti sul territorio.

Il progetto di decommissioning delle centrali prendeva il via già nel 2019 con una delibera ad hoc dell'AGCOM, la n. 348/19/CONS.

Di seguito il riferimento normativo presente sul sito istituzionale della convenuta al seguente link: [WINDTRE Informa - Tutti le comunicazioni di WINDTRE](#).

WindTre per dare seguito alle segnalazioni di decommissioning, di volta in volta inviate da TIM, metteva in essere un progetto denominato CAU:

Il Progetto CAU, acronimo di CUSTOMER ACCESS UPGRADE, passaggio dell'accesso della clientela ad una tecnologia più avanzata, ha lo scopo di modificare l'accesso ULL/WLR del cliente verso la fibra, o di gestirne la cessazione in caso di rifiuto.

I clienti coinvolti in questo progetto, per esigenze tecniche legate allo spegnimento di alcune centrali avviato dal proprio fornitore (TIM XXX), non possono mantenere il contratto nell'accesso attuale, in tali circostanze devono passare a nuova tecnologia, effettuando migrazione in Fibra o FWA, nel caso ci sia copertura e l'accesso di partenza lo consenta.

In assenza di cambio tecnologia o migrazione verso altro gestore, la linea verrà cessata in esenzione spese.

I clienti sono avvisati tramite diversi canali di comunicazioni: Raccomandata o PEC, piuttosto che MSG in fattura, SMS o contatto telefonico.

In data 03/09/2025, poiché la linea XXXXXX era attestata su una centrale oggetto di decommissioning, veniva avviata una campagna interna volta ad avvisare la cliente.

Wind Tre provvedeva quindi ad inviare debita comunicazione alla Sig.ra XXX, la cui ricezione è peraltro confermata dalla stessa nel formulario della presente istanza (Cfr. Formulario GU14), per informarla dell'impossibilità, a seguito di sopravvenute esigenze tecniche legate alla chiusura della centrale in rame TIM, ove era ubicata l'utenza oggetto di doglianza (art. 50 Delibera AgCom n. 348/19/CONS), di continuare ad erogare il servizio attivo sulla sua linea telefonica fissa n. XXXXXX alle condizioni tecniche e modalità in essere.

Veniva richiesto, pertanto, l'assenso ai fini di una variazione di tecnologia della linea in fibra, mediante la sottoscrizione di una nuova proposta di contratto, entro 30 giorni dalla notifica della suddetta comunicazione, in mancanza del quale Wind XXX avrebbe dato seguito alla risoluzione del contratto come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Quindi in virtù dell'articolo 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto, rubricato nella sezione "DURATA - PROROGA TACITA - RECESSO E CONTRIBUTI", ci si avvaleva di tale diritto procedendo al recesso del contratto dando, con la presente, il preavviso di 30 giorni, decorsi i quali il recesso sarebbe stato efficace.

Il recesso avrebbe comportato la cessazione della linea telefonica in esenzione costi.

Veniva ricordata inoltre, la facoltà di effettuare la portabilità della sua numerazione presso altro operatore entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione. (Allegato 1 - condizioni generali di contratto).

In data 13/09/2025, perveniva una segnalazione, tramite PEC, con cui l'istante richiedeva cambio tecnologico così come proposto nella documentazione di cui sopra.

Nella stessa non era indicata l'offerta a cui si intendeva aderire e comunque era necessario formalizzare il passaggio con una registrazione vocale, da rendersi previo contatto al 159 come confermato nella comunicazione di cui sopra.

In data 13/10/2025, veniva effettuato un contatto finalizzato a recuperare, tramite registrazione vocale, il consenso per effettuare la portabilità e la scelta del piano tariffario disponibile presso l'indirizzo della cliente.

La cliente si rifiutava di rilasciare il predetto consenso; nel corso della conversazione l'istante veniva avvisata che rifiutando la migrazione tecnologica, la linea sarebbe stata disattivata.

Pertanto, il contratto codice SCPRAXXXXXX31 veniva cessato per VARIAZIONE MERCATO e la numerazione XXXXXX veniva inserita nella tabella di latenza come previsto dalla Delibera n. 103/21/CIR.

Sempre in pari data e poi successivamente in data 27/10/2025 pervenivano nuove segnalazioni, tramite PEC, di richiesta di ripristino dell'utenza XXXXXX.

In data 07/11/2025, in fase di gestione delle segnalazioni pervenute, veniva inviata PEC di IRREPERIBILITÀ CLIENTE all'indirizzo XXX@pec.it.

Essendo disattiva la linea XXXXXX, non si era nella disponibilità di un recapito alternativo dove effettuare un contatto finalizzato al recupero della registrazione vocale per la riattivazione dell'utenza con processo di LNA + NP.

Nelle comunicazioni inviate dall'istante, alcun numero alternativo alla linea fissa, ormai disattiva, era in alcun modo indicato.

In data 14/12/2025 veniva depositato il procedimento UG/XXX/2025 presso il Corecom Emilia-Romagna.

Nel corso dello stesso venivano effettuati vari tentativi per procedere con il recupero dell'utenza in latenza... .

Veniva difatti contattata la figlia della cliente che riferiva di aver accettato, in seguito a ricezione lettera, il passaggio ad altra tecnologia (Progetto CAU).

In realtà la migrazione non era stata gestita, avendo la cliente rifiutato di effettuare la registrazione vocale.

La figlia della cliente, comunicava altresì di aver istruito la madre a non accettare nessuna proposta telefonica, in quanto anziana.

In seguito al rifiuto, il DN era stato cessato.

La figlia dell'istante, nel corso della conversazione con i colleghi, confermava di aver concordato la riattivazione con il recupero del numero in latenza (in scadenza in data 11/01/26) con l'applicazione della tariffa dedicata.

L'indirizzo VIA XXX, n° 33 Comune: XXX (FE) risultava coperto da tecnologia FTTC 200.

La tariffa prevista da progetto CAU per l'offerta FTTC 200 era pari ad € 22,97.
(Allegato 2 – sintesi contrattuale)

La cliente accettava di proseguire con l'attivazione della LNA, consapevole che visto l'avvicinarsi del termine di latenza della linea probabilmente la stessa non si sarebbe potuta riacquisire.

In data 12/01/2026 veniva attivata la LNA XXXXXX (i05XXX99), alle condizioni economiche di cui sopra.

Di seguito la fattura da cui si evince la correttezza di quanto fatturato.

Si specifica che il modem, regolarmente ricevuto ed accettato dalla cliente, è necessario per la tipologia di servizio attivato e viene prima addebitato e poi scontato.

Di conseguenza, fintanto che la linea resta attiva, alcun costo per lo stesso, verrà addebitato.

In data 05/02/2026 veniva siglato il mancato accordo, relativo all'UG/XXX/2025, prodromico al presente procedimento di definizione.

La situazione contabile è regolare e non presenta morosità... .

Ferme le eccezioni in rito, l'istanza dovrebbe essere, ad ogni modo, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta.

In merito alla comunicazione ricevuta tramite raccomandata, si specifica che nella stessa era chiarito che era necessario effettuare un contatto al 159.

‘Per procedere con la migrazione, abbiamo bisogno del suo consenso. La invitiamo a contattare il Servizio Clienti al numero 159. In caso di mancato contatto entro 30 giorni dalla presente comunicazione, il contratto sarà risolto secondo l'articolo 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto, che prevede per ciascuna delle parti il diritto di recesso dal rapporto di servizio’.

La cliente, anziché contattare il 159 preferiva, altresì, inviare una PEC con cui accettava il cambiamento di tecnologia ma senza specificare l'eventuale offerta da attivare.

Perciò veniva effettuato un contatto al fine di procedere con una registrazione vocale; registrazione a cui l'istante opponeva un secco diniego.

Poiché il progetto di decommissioning delle centrali TIM non può in alcun modo essere bloccato dalla scrivente convenuta, si è proceduto come anticipato nella raccomandata, con la risoluzione del contratto in esenzione spese.

Difatti, l'operatore ha facoltà di non fornire più il servizio e rinunciare al cliente, previo preavviso con le modalità definite dal contratto.

Si ricorda in ogni caso che il decommissioning delle centrali è stato normato dalla delibera 348/19/CONS e dalle successive 114/24/CONS e 123/25/CONS.

Le previsioni della delibera 114/24/CONS e ss. sono finalizzate proprio a consentire la progressiva dismissione delle centrali ULL, cosa che la condotta dell'istante avrebbe potuto ritardare.

Una volta cessata la linea, l'istante oltre alla possibilità di richiedere la riattivazione con la sottoscritta aveva anche la possibilità di trasferire la numerazione ad altro OLO.

In ottemperanza al D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021, recepito dalla delibera 103/21/CIR attuata dalla delibera 8/22/CIR, è fatta salva la possibilità del mantenimento del numero cessato secondo quanto previsto dall'art 4 comma 1:

‘Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato (...).’

Tale possibilità è riportata anche sul sito istituzionale Windtre nella sezione <https://www.XXXe.it/wXXX-informa/>.

Vieppiù che per la lamentata cessazione prima e la successiva perdita della numerazione, vi è anche un concorso colposo.

L'istante, più volte avvisata del periodo di latenza in scadenza, tergiversava nel prestare il consenso, dicendo di voler attendere il Corecom, nel frattempo adito, al fine dell'attivazione di una LNA per poi proseguire con la NP della numerazione cessata.

Si richiama, in proposito, la Delibera 276/13/CONS, con cui 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.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in

violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Si veda DELIBERA 01/2026/CRL/UD del 23/01/2026: 'Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 7.3.2025 al 20.4.2025 € 1056' non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate.

In riferimento alla liquidazione degli indennizzi, si specifica che nei procedimenti di definizione occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, tra cui quello di buona fede contrattuale (cfr. 1175, 1337 e 1375 c.c.).

Tale principio costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. [...]

Secondo l'Autorità, il principio di buona fede 'mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli 'inderogabili doveri di solidarietà sociale' tutelati dall'art. 2 della Costituzione e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge', sul punto, Cass. n. 18947/2005.

In considerazione di quanto sopra esposto, appare opportuno richiamare la delibera 276/13/Cons: 'Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche' e la delibera Agcom 123/17/CIR, con le quali l'Autorità fa 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 veda DETERMINA AGCOM Fascicolo n. GU14/XX41XX/2025 del 15/08/2025 (...).

Ciò detto, in relazione alla perdita della numerazione, si segnala che in ottica di caring, a prescindere dalla fondatezza o meno della contestazione dell'istante, nelle more

del presente procedimento, ha predisposto il riconoscimento di € 300,00 come massimale previsto dalla carta dei servizi nei casi di specie. (Allegato 3 - carta dei servizi).

Si comunica a questo Ill.mo Corecom che il succitato rimborso non è ancora disponibile/visibile sui sistemi di WindTre, pertanto, sarà cura del Gestore esibirne le prove nel fascicolo documentale non appena possibile, e comunque in occasione dell'udienza di definizione.

Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

La scrivente ha già provveduto a corrispondere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, per cui si richiama il disposto dell'art. 2 comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai fini dell'esclusione di ulteriori indennizzi.

Relativamente agli indennizzi richiesti ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento ai sensi della delibera n. 347/18/CONS, non ci troviamo nella fattispecie in esame in quanto la cessazione è avvenuta previo giusto preavviso, come documentato.

Si veda DELIBERA 01/2026/CRL/UD del 23/01/2026:

‘Infatti, la società, come confermato dall'istante, ha informato l'utente della necessità di modificare la tecnologia sulla propria linea business a seguito di sopravvenute esigenze tecniche, invitandolo a contattare il servizio il prima possibile. [...] Il cliente, quindi, avrebbe potuto, con ordinaria diligenza e secondo il principio di buona fede contrattuale, contattare il servizio e valutare le varie opzioni che la società era disposta ad offrire per il cambio tecnologia. Così facendo, avrebbe evitato l'interruzione voce, dati e servizi accessori di cui si è lamentato. Pertanto, il comportamento inerte dell'istante non può ricadere sull'operato della società, la quale ha operato secondo norme contrattuali’.

In relazione al mancato riscontro ai reclami, inviati in data 13/10/2025 e 27/10/2025, si ricorda che l'istante ha presentato domanda di conciliazione in data 14/12/2025.

Quindi, l'eventuale ritardo andrebbe indennizzato ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/CONS.

Poiché secondo la carta servizi, l'operatore ha 45 gg. di tempo per rispondere ai reclami presentati, il ritardo si quantificherebbe in giorni 17.

Si segnala che sempre in ottica di caring, è in corso di riconoscimento l'importo di € 100,00 ossia il massimo previsto dalla nostra carta dei servizi per i casi di specie.

Somma che è il doppio di quanto l'istante avrebbe diritto.

Anche in questo caso, essendo la NDC in corso d'emissione ci si riserva di documentarla non appena possibile.

Si segnala che gli importi di € 100 e € 300, non avendo l'istante indicato un IBAN di riferimento, saranno erogati tramite assegno.

In merito poi alla richiesta di attivazione profilo tariffario non richiesto, si fa presente che l'offerta attivata era quella riservata nel caso di specie.

Si ricorda che l'istante, più volte contattata al fine dell'attivazione della LNA per tentare il recupero della numerazione, ha accettato la stessa.

Si ribadisce che alcun costo è stato pagato e si pagherà per il modem fintanto che la linea rimarrà attiva.

Si specifica che la cliente ha accettato il modem come da fattura di consegna. (Allegato 4 – 7649008434)

L'istante non può, da un lato, dolersi della disattivazione della linea XXXXXX e della perdita della numerazione e dall'altra dell'attivazione dell'offerta, ad oggi in essere, Internet 200.

Poiché solo con l'accettazione della migrazione ad altra tecnologia la linea poteva rimanere attiva altrimenti sarebbe, in virtù del decommissioning di TIM, cessata in ogni caso.

Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per l'Autorità di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli indennizzi e/o ristori.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

A dimostrazione ulteriore della volontà della convenuta di minimizzare i fastidi occorsi all'istante, nel caso di specie, si evidenzia che si è provveduto ad aprire una segnalazione sul portale FiberCop, al fine di verificare la possibilità di recuperare la numerazione attestata su una centrale oggetto di decommissioning, oggetto di doglianza.

Al momento non abbiamo avuto ancora un esito definitivo, sarà cura della scrivente documentare i futuri aggiornamenti”.

3. La replica dell'istante

In data 27/04/2026, l'istante ha controdedotto alla memoria di Wind evidenziando, oltre alla totale interruzione del servizio per un arco temporale di tre mesi, che “nonostante la tardiva riattivazione su una numerazione provvisoria, l'utenza versi tuttora in uno stato di grave e persistente disservizio tecnico.

Alla luce della documentazione prodotta e delle ammissioni dello stesso operatore, emerge inequivocabilmente che il pregiudizio patito non sia dipeso da fattori esterni, bensì da una conclamata negligenza gestionale e tecnica...

A conferma della mancata risoluzione della controversia, si evidenzia che in data 22 Aprile 2026, alle ore 10:26, il responsabile della pratica per conto di Wind XXX ha contattato il delegato dell'istante.

In tale sede, l'operatore ha dichiarato di essere ancora in attesa di un 'ultimo tentativo' di recupero della numerazione storica presso l'operatore donator (Telecom), chiedendo paradossalmente se vi fosse ancora interesse al ripristino.

L'utente ha confermato, per l'ennesima volta, la volontà di ottenere il ripristino della numerazione e delle condizioni di migrazione originariamente pattuite.

Tale episodio dimostra non solo che alla data odierna la numerazione storica non è stata ancora recuperata, ma anche la piena consapevolezza dell'operatore circa la propria inadempienza, che protrae l'incertezza e il danno ben oltre i termini di legge....

Dallo screenshot dell'applicativo CRM prodotto da Wind Tre in data 13.10.2025 (in cui nella memoria difensiva WIND non è stato riportato il riferimento pratica CRM), emerge una prova schiacciante della negligenza dell'operatore.

Il sistema riporta testualmente:

‘IL RECLAMO E' ACCOLTO E OCCORRE RIATTIVARE IL CL CON NP INTERNA CON PROPOSTA COMMERCIALE PROGETTO CAU’.

Inoltre, nei successivi screenshot delle Memorie Wind, nell'interazione ID case XXXXXX è riportata di nuovo la conferma dell'errore commesso:

‘in realtà la migrazione non è stata gestita ... la nostra proposta di migrazione era stata già confermata’.

Contestazione: Nello stesso giorno in cui Wind XXX ammetteva internamente l'errore e ordinava la riattivazione (accogliendo il reclamo), ha permesso che la linea venisse cessata.

Questo dimostra una totale mancanza di coordinamento tecnico e amministrativo.

Il disservizio non è dipeso dall'istante, ma dalla mancata esecuzione di un ordine di ripristino già convalidato dai sistemi Wind... .

In merito alla frase 'In data 13/10/2025, veniva effettuato un contatto finalizzato a recuperare, tramite registrazione vocale, il consenso per effettuare la portabilità e la scelta del piano tariffario disponibile presso l'indirizzo della cliente. La cliente si rifiutava di rilasciare il predetto consenso; nel corso della conversazione l'istante veniva avvisata che rifiutando la migrazione tecnologica, la linea sarebbe stata disattivata': si nega fermamente che in data 13/10/2025 l'istante abbia rifiutato il consenso alla migrazione.

Tale prospettazione è fattualmente falsa e smentita per tabulas, in quanto il consenso alla portabilità e alla migrazione tecnologica era già stato formalmente e validamente espresso in data 13.09.2025.

Qualsiasi contatto intercorso in ottobre non può dunque essere qualificato come un diniego, ma semmai come l'inutile iterazione di una volontà già chiaramente manifestata un mese prima.

In quanto alla frase: 'Vieppiù che per la lamentata cessazione prima e la successiva perdita della numerazione, vi è anche un concorso colposo. L'istante, più volte avvisata del periodo di latenza in scadenza, tergiversava nel prestare il consenso, dicendo di voler attendere il Corecom, nel frattempo adito, al fine dell'attivazione di una LNA per poi proseguire con la NP della numerazione cessata'.

Si respinge con forza ogni addebito relativo a un presunto 'concorso colposo' o a un ipotetico 'tergiversare' dell'utente.

Le medesime eccezioni e i rilievi critici sopra esposti si intendono qui integralmente richiamati e applicati mutatis mutandis anche a tale specifica doglianza.

Non può configurarsi alcun atteggiamento dilatorio in capo all'istante la quale, avendo già fornito il proprio assenso sin dal 13.09.2025, ha adempiuto con massima solerzia a ogni onere a suo carico.

La successiva perdita della numerazione è pertanto imputabile esclusivamente a carenze gestionali e tecniche dell'operatore...".

L'istante ritiene inconferente, oltre che palesemente smentito dalla documentazione in atti, l'assunto di Wind XX secondo cui avrebbe avuto l'onere di contattare il servizio clienti 159 per 'scegliere' un'offerta commerciale sia perché nella Raccomandata A/R non viene fatta menzione alcuna a presunti oneri di scelta tariffaria a carico dell'utente (né alla necessità di contattare il numero 159 per perfezionare la migrazione) sia perché la stessa memoria di controparte conferma che l'offerta applicabile era esclusivamente 'quella riservata nel caso di specie', sia in ragione di un consenso già prestato.

“Si eccepisce, inoltre, la grave violazione degli obblighi informativi gravanti sull'operatore.

L'Allegato 2 (Sintesi Contrattuale), citato da Wind XXX nel Capitolo II delle proprie memorie, non è mai stato inviato né messo a disposizione dell'istante in forma scritta nei tempi prescritti dalla normativa vigente.

Tale documento è stato reso noto all'utente solo in una fase tardiva e successiva al sorgere della controversia”.

Sottolinea che Wind XXX ha prodotto una PEC del 07/11/2025 sostenendo di non poter procedere per dati incompleti ai fini dell'identificazione provvedendo arbitrariamente a eliminare l'oggetto originale della pratica al fine di resettare i tempi di gestione del disservizio.

Lo stesso giorno, l'istante riscontrava immediatamente tale comunicazione via mail, contestando fermamente l'eccezione di 'dati incompleti'.

L'istante eccepisce, altresì, la palese violazione da parte di Wind XXX dell'Art. 4 della propria Carta dei Servizi, con particolare riferimento ai principi di Uguaglianza, Imparzialità e Continuità del Servizio.

La gestione del caso di specie non solo è tecnicamente errata, ma si pone in aperto contrasto con i principi di buona fede e correttezza, nonché con le specifiche tutele che Wind XXX dichiara di garantire ai propri clienti più anziani, rendendo la condotta dell'operatore meritevole di severa censura in questa sede.

L'istante contesta pure l'assunto secondo cui la problematica sarebbe stata risolta in data 12/01/2026.

Sebbene in tale data sia stata attivata una linea con una numerazione diversa da quella storica, ritiene la qualità del collegamento del tutto inadeguata e non conforme agli standard qualitativi promessi e previsti dall'Art. 4 della Carta Servizi.

“Alla data odierna”, la linea continua a presentare anomalie tecniche, instabilità e periodi di malfunzionamento che rendono il servizio inutilizzabile per le normali esigenze dell'utente.

4. La replica dell'operatore

In data 06/05/2026, in risposta a quanto replicato dall'istante, Wind ha precisato che il contatto del 22 aprile evidenzia una condotta proattiva dell'operatore, che ha spontaneamente aggiornato l'istante e proseguito le attività tecniche per l'eventuale recupero della numerazione.

Per Wind la richiesta di conferma rientra tra i doveri di buona fede e corretta gestione della pratica e che nella raccomandata ricevuta dal cliente “non è riportata, come erroneamente sostenuto dall’istante, la dicitura ‘senza variazione di costi’, bensì l’espressione ‘senza costi di variazione’.

Tale formulazione evidenzia unicamente che la cliente non avrebbe sostenuto – come in effetti non ha sostenuto – alcun onere economico per il passaggio all’offerta a lei riservata.

Restava ferma, inoltre, la necessità di verifica delle condizioni dell’offerta previo contatto al servizio clienti 159, come espressamente indicato nella documentazione richiamata.”

In relazione al disservizio lamentato dal 12/01/2026, con cui si lamentavano rumori di sottofondo, Wind evidenzia la risoluzione in data 09/02/2026 con motivazione “Risolto/Apparecchio cliente”.

Wind aggiunge di aver allegato le NDC relative agli importi di euro 300,00 e 100,00 erogati in corso del procedimento di definizione.

5. L’ulteriore replica dell’istante

Con nota del 06/05/2026 l’istante ha contestato quanto dedotto dall’operatore in pari data ed ha evidenziato, tra l’altro, che il consenso richiesto espressamente nella raccomandata da Wind era stato formalmente e validamente prestato via PEC il 13/09/2026.

L’istante ha contestato altresì la causale “Risolto/Apparecchio Cliente” poiché priva di fondamento, avendo infatti testato altri apparecchi telefonici nuovi su altre linee e constatato che il rumore è rimasto invariato sulla propria linea.

A conferma della persistenza del malfunzionamento ha sottolineato che, mentre il CRM indica “risolto”, l’App ufficiale WINDTRE (come da screenshot del 6 maggio 2026) indica che la segnalazione è “in lavorazione”.

6. Motivazione della decisione

In primis, viene accolta l’eccezione dell’operatore circa l’inammissibilità di richieste per il risarcimento del danno sul presupposto che detta materia esula dal perimetro delle competenze dell’Autorità in quanto riservata in via esclusiva al Giudice Ordinario.

Priva di pregio, invece, risulta l'ulteriore eccezione di improcedibilità proposta da Wind in ordine all'asserita "estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito all'asserita responsabilità della convenuta".

Difatti, la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Ad ogni modo, si rammenta che anche un'eventuale genericità dell'istanza, compresa la mancanza di documentazione, non può ritenersi preclusiva della proponibilità della stessa, rilevando, semmai, ai fini della valutazione nel merito delle richieste in essa formulate.

Si ritiene inoltre che il comportamento messo in atto dal gestore in relazione al disservizio della perdita della numerazione - consistente nel riconoscimento della somma di euro 300,00 a favore dell'istante - non può giustificare la preclusione di cui all'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".

L'operatore, difatti, nella memoria in atti, ha rappresentato di aver riconosciuto il suddetto importo (in base al massimale previsto nella carta dei servizi nei casi di specie) in ottica di caring, dunque "a prescindere dalla fondatezza o meno della contestazione dell'istante" e "nelle more del presente procedimento".

Wind ha così ritenuto che nessuna ulteriore somma è dovuta e che su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Si considera invece che, siccome la scelta di corrispondere la somma in questione non è ricondotta dall'operatore all'accoglimento di un reclamo ma rappresenta un'iniziativa di caring - come tale collocabile tra quelle azioni volte a migliorare il rapporto con la clientela - la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione può essere oggetto di trattazione.

Prima di passare al merito della controversia, occorre riferire degli aggiornamenti pervenuti a fascicolo successivamente all'udienza di discussione del 14/05/2026 e nel corso della quale nessun accordo tra le parti era risultato possibile.

L'operatore, dunque, ha reso nota l'avvenuta riattivazione, in data 20 maggio, della linea XXXXXX "in sinergia con l'operatore Donor TIM, sebbene fossero trascorse le tempistiche previste dalla delibera 103/21/CIR... La cliente è stata contattata e la linea funziona correttamente. Si allega schermata di CRM relativa alla riacquisizione della linea sui nostri sistemi".

Di conseguenza, relativamente alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, Wind ritiene la cessata materia del contendere.

Il successivo 21 maggio l'istante, pur confermando recupero e corretto funzionamento della numerazione storica, ha respinto la richiesta di Wind di dichiarare cessata la materia del contendere.

Per quanto sin qui premesso, le richieste di parte ricorrente vengono accolte parzialmente come nel seguito.

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte nei termini a seguire.

Con raccomandata del 3 settembre 2025 l'operatore, impossibilitato a mantenere il servizio in essere a fronte di sopravvenute esigenze tecniche e gestionali, prospettava alla cliente la possibilità di migrare la linea su nuova tecnologia "che potrà essere FTTC (Fiber to the Cabinet) o FTTH (Fiber to the Home) o FWA (Fixed Wireless Access), in base alla copertura del suo indirizzo" con mantenimento del numero e "senza costi di variazione. Per procedere con la migrazione, abbiamo bisogno del suo consenso. La invitiamo a contattare il Servizio Clienti al 159. In caso di mancato contatto entro 30 giorni dalla presente comunicazione, il contratto sarà risolto... con cessazione della sua linea telefonica e l'impossibilità di utilizzare il numero associato. Le ricordiamo che ha facoltà di effettuare la portabilità della sua numerazione presso altro operatore entro e non oltre 30 giorni...".

Il successivo 13 settembre, dunque entro i 30 giorni richiesti dalla comunicazione di Wind, l'istante contattava l'operatore autorizzando con PEC la migrazione "verso una delle tecnologie da voi proposte, che, come di vostra indicazione, avverranno senza costi di variazione e mantenendo il numero di telefono attuale. Vi chiedo di confermarmi che l'intervento tecnico non necessita di accesso all'interno della mia abitazione...".

La ricostruzione dell'istante dà conto di segnalazioni, effettuate via PEC, nelle date del 13 e 27 ottobre, 7 novembre e 9 dicembre 2025 (senza ottenere il ripristino del servizio), oltre che della conferma, da parte di Wind, della ricezione della PEC del 27 ottobre con promessa di una risposta che però non sarebbe mai pervenuta.

Aggiunge l'istante di aver ricevuto da Wind, in data 7 novembre, richiesta di documentazione che aveva già fornito in precedenza.

Rispetto a tale carteggio, l'operatore evidenzia che nella PEC del 13 settembre "non era indicata l'offerta a cui si intendeva aderire e comunque era necessario formalizzare il passaggio con una registrazione vocale, da rendersi previo contatto al 159 come confermato nella comunicazione di cui sopra".

Wind aggiunge che, in data 13 ottobre, veniva effettuato un ulteriore contatto telefonico per recuperare, tramite registrazione vocale, il consenso per la portabilità e la scelta del piano tariffario disponibile presso l'indirizzo della cliente.

Quest'ultima, che si rifiutava di rilasciare il consenso, veniva avvisata che, rifiutando la migrazione, la linea sarebbe stata disattivata.

A linea cessata, ed in seguito a segnalazioni per il ripristino, Wind inviava, all'unico recapito ritenuto disponibile, PEC di irreperibilità cliente al fine di ottenere dati di contatto che "ci consentiranno subito di identificarti in modo univoco e individuare correttamente la tua esigenza".

A sostegno della propria posizione, il gestore ha prodotto una serie di schermate certificate dal sistema Customer Relationship Management (CRM) da cui risulta, oltre a quanto sopra riportato, che in seguito alle segnalazioni del cliente per la riattivazione della linea ed il rimborso per il disservizio, "il reclamo è accolto e occorre riattivare il clt np interna con proposta commerciale progetto CAU ... offerta a 17,99 con modem... Si invia al clt email comunicando il tentativo di contatto per effettuare registrazione vocale e ripristino linea, se il clt dovesse ricontattare procedere con il VO per riattivazione linea in latenza (verifiche necessarie per riattivazione linea in latenza effettuate su olq ok)".

In costanza del procedimento di conciliazione, nel CRM si registrava quanto segue.

"In data odierna 22/12/2025 ore 11.55 effettuo contatto telefonico sul numero XXXXXX, risponde la sig.ra XXX Informo la signora di poter procedere, in data odierna, alla riattivazione LNA+NP interna per numeri in latenza, del numero disattivato, XXXXXX. La clt rifiuta informandomi che in data 08/01/2025 è stata predisposta l'udienza on line per la conciliazione e che lì deciderà il da farsi. Comunico che la scadenza del dn inb latenza è il giorno 11/01/2025. Il clt vuole attendere la data dell'udienza e non vuole procedere in linea".

Al 30/12/2025 "Gestione: Contattato la sig.ra XXX figlia della cliente al recapito Segnalazione in fase di verifica, seguiranno aggiornamenti".

"02/02/26 In fase di contatto, la figlia della cliente il 30/12 mi ha riferito di aver accettato in seguito a ricezione lettera, il passaggio ad altra tecnologia (Progetto CAU) In realtà la migrazione non è stata gestita, sono presenti interazioni in cui risulta rifiuto. La figlia, mi comunica di aver istruito la madre dicendo di non accettare nulla da nessun operatore, in quanto anziana, ma in realtà la nostra proposta di migrazione era stata già confermata. In seguito a rifiuto, il DN è stato Cessato, la sig.ra XXX afferma di aver

concordato la riattivazione con recupero numero in latenza (che scadrà in data 11/01/26) con applicazione tariffa dedicata. L'indirizzo ... risulta coperto da tecnologia fttc 200. La tariffa prevista da progetto CAU è 23,99 (Canone 18,00 euro + CPE 5,99).

05/01/26 Non avendo ancora ricevuto riscontro da corecom (sollecitato nuovamente in data odierna) creato ordine ... sperando di essere in tempo per non perdere la numerazione in latenza.

07/01/26 per l'ordine Si è generato cod ordine olo ... sollecitato intervento a Fiber cop Inviata segnalazione a logistica per spedizione prioritaria CPE.

08/01/26 Nonostante la segnalazione in escalation direttamente al Provider, specificando che l'intervento andava pianificato prima della data 11/01/26, in data odierna Fibercop ci comunica la presa appuntamento per il 12/01/26. La latenza per il recupero del DN XXXXXX in data 12/01 sarà già scaduta pertanto la cliente non potrà più riottenere la numerazione. Purtroppo non è possibile anticipare l'intervento dei tecnici, è consentito soltanto posticiparlo.

08/01/26 La cliente è stata contattata dai colleghi per capire se è intenzionata a portare avanti l'attivazione su numero provvisorio. Chiede ricontatto domani, attendiamo aggiornamenti, per procedere con eventuale annullamento ordine se necessario.

09/01/26 Ci viene comunicato quanto segue: la cliente prima di decidere vuole sapere quanto le costerà l'attivazione di questo nuovo contratto”.

L'ordine per l'attivazione del nuovo contratto veniva chiuso il 12 gennaio 2026.

In base a quanto sin qui emerso, non può dirsi che l'operatore abbia sempre comunicato con il cliente in ossequio ai criteri di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2, dell'allegato A) alla Delibera Agcom 179/93/CSP, secondo cui gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

Sempre per tale delibera, la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

Nel caso di specie, in particolare, non risulta che nella missiva del 3 settembre siano state prospettate all'utente le condizioni economiche previste per tecnologia e piano tariffario (sì da ottenere una piena e consapevole formazione del consenso) o che il vocal order tramite contatto con il 159 del Servizio Clienti sia stato indicato come unico,

esclusivo e imprescindibile canale deputato per formalizzare l'accettazione della proposta.

Né la ricezione della PEC del 13 settembre è stata utilizzata come occasione utile per fornire alla cliente un riscontro esaustivo che avrebbe dovuto e potuto fare chiarezza su tutti gli effetti della migrazione, ovviando all'incompletezza delle informazioni fornite in partenza.

Rispetto a tale segnalazione, visto e considerato che la missiva del 3 settembre si limitava a richiedere il consenso alla migrazione, non coglie nel segno il rilievo di Wind per cui l'istante non aveva proceduto ad indicare l'offerta cui intendeva aderire rispetto ad una proposta – fatta dal gestore stesso – che si limitava ad indicare le nuove tipologie che, a seconda dell'indirizzo, sarebbero subentrate alla piattaforma tradizionale “senza costi di variazione”.

Nemmeno possono ritenersi adeguati all'assolvimento dei propri oneri informativi i successivi contatti avviati dall'operatore, risultando agli atti interlocuzioni generiche che non possono ritenersi esaustive rispetto ai motivi della mancata/ritardata migrazione.

La stessa gestione interna dell'operazione non risulta lineare, dacchè, se per un verso risultano l'accoglimento di un reclamo e la necessità di riattivare l'utenza, dall'altro si considera come solo a seguito di un eventuale ulteriore contatto da parte del cliente e relativo vocal order, Wind avrebbe provveduto alla riattivazione.

Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore abbia determinato il disservizio della mancata migrazione dell'utenza XXXXXX per come previsto.

Non rinvenendosi nelle vigenti disposizioni l'ipotesi specifica delle conseguenze, in termini di indennizzo, da liquidarsi per il caso di mancata migrazione ad altra tecnologia, dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, dell'allegato A) alla delibera 347/18/CONS secondo cui, per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate, trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Ne consegue che Wind è tenuta a corrispondere all'utente, in relazione all'utenza n. XXXXXX, l'indennizzo di cui all'articolo 4, commi 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto allegato A, per un importo complessivo di euro 907,5, ovvero euro 7,50 x 121 giorni, con riferimento al periodo compreso tra il 13 settembre 2025 - data di ricezione della PEC di conferma dell'istante - ed il 12 gennaio 2026, allorchè veniva attivata la nuova linea XXXXXX.

Rispetto ai disservizi lamentati su questa nuova utenza, l'istante indica l'apertura di due segnalazioni con numero, rispettivamente, “18XXXX105-operatore ZXXXX (o

ZI5XXX)” e “180XXX (INC102XXX21) – operatore ZXXX” senza indicare la data in cui sono stati proposti.

L’operatore, per il quale la problematica risulta risolta in data 9 febbraio 2026, acclude alla propria memoria difensiva estratto dal proprio CRM da cui risulta l’apertura, in data 16/01/2026, di un ticket, “per rumori di sottofondo”.

Il ticket, come già evidenziato dall’istante, è tuttavia riferito al n. XXXXXX anziché a quello attivato in seguito alla disattivazione del primo.

In base a tanto, alle contestazioni dell’istante rispetto alla ricostruzione offerta da Wind ed in assenza di documentazione idonea ad attestare la regolare e corretta gestione del disservizio lamentato (Wind nulla ha specificato sui codici reclamo indicati dal cliente o sui dati che sono riportati nel retrocartellino), si ritiene di riconoscere all’istante un indennizzo.

Tenuto conto del fatto che la problematica denunciata pare sostanziarsi in una irregolare erogazione del servizio, per la quantificazione dell’indennizzo va preso come riferimento il comma 2 dell’art. 6 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, che prevede, per ciascun servizio non accessorio, un importo di euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.

In base a tali elementi, Wind è tenuta a liquidare all’istante l’importo di euro 384,00, calcolati sul periodo compreso tra il 12 gennaio e il 20 maggio 2026 (data di ripristino della numerazione originaria), per complessivi 128 giorni.

Alla luce dell’avvenuto recupero, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione viene respinta.

Si ritiene, nello specifico, che il pregiudizio dell’istante in relazione a tale disservizio, non essendo rappresentato da una perdita irrimediabile ma da una temporanea indisponibilità, risulti già ristorato dall’indennizzo liquidato per la mancata/tardiva migrazione.

Resta ferma l’erogazione disposta da Wind a titolo di caring.

La richiesta di cui al punto c) viene respinta.

Nell’istanza GU14, l’istante riferisce il disservizio della mancata/tardiva risposta ai reclami del 13/10/2025 e del 14/1/2026.

Rispetto al primo, che lamenta la disattivazione della linea nonostante l’assenso fornito per iscritto il mese prima, la richiesta dell’istante non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla liquidazione dell’indennizzo riconosciuto per la mancata migrazione dell’utenza XXXXXX.

Ad analoghe conclusioni si giunge per il reclamo di gennaio 2026.

La relativa richiesta di indennizzo non può infatti trovare accoglimento risultando assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo riconosciuto per l'irregolare erogazione del servizio sull'utenza XXXXXX.

Le richieste di cui al punto d) vengono accolte come nel seguito.

L'istante contesta l'illegittimità degli addebiti relativi al modem in quanto il costo non è mai stato oggetto di preventiva informativa e non è dimostrata alcuna manifestazione di consenso.

Wind ha replicato che

“il modem, regolarmente ricevuto ed accettato dalla cliente, è necessario per la tipologia di servizio attivato e viene prima addebitato e poi scontato. Di conseguenza, fintanto che la linea resta attiva, alcun costo per lo stesso verrà addebitato... Si ricorda che l'istante, più volte contattata al fine dell'attivazione della LNA per tentare il recupero della numerazione ha accettato la stessa. Si ribadisce che alcun costo è stato pagato e si pagherà per il modem fintanto che la linea rimarrà attiva... Si specifica che la cliente ha accettato il modem come da fattura di consegna...”.

Occorre rilevare come tra le evidenze documentali rese dall'operatore (condizioni generali, sintesi contrattuale, carta dei servizi, fattura vendita rateizzata modem) non risultano elementi idonei a dimostrare l'esistenza di un valido consenso espresso dall'utente all'attivazione del servizio secondo i termini indicati nella succitata documentazione.

Documentazione, si aggiunge, che l'utente dichiara di aver visto per la prima volta nel fascicolo documentale.

In altre parole, se è fuor di dubbio la volontà della cliente di procedere all'attivazione della nuova linea, non è altrettanto possibile ritenere che la medesima sia stata edotta, quantomeno adeguatamente, rispetto a tutte le obbligazioni frutto di quella scelta.

In base a tanto viene accolta la richiesta di storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di modem.

Stante l'assenza di reclami sul punto, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto non verrà trattata e conseguentemente non viene accolta.

Stabilisce infatti l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS che

“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”.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX Luciana nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a corrispondere i seguenti importi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 907,5 ai sensi degli artt. 4, comma 2, e 13, comma 7, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 384,00 ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. Wind XXX è tenuta, inoltre, allo storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di modem.

4. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 23/07/2026



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca