

DELIBERA N. 44/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/827699/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2026;

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 02/04/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX del 02/04/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2026;

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 19/02/2026, l'istante, in data 02/04/2026, ha presentato istanza di definizione nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, dichiarando quanto segue.

L'istante lamenta la mancata applicazione delle condizioni pattuite su "linea casa fibra con portata numero telefonico fisso e mobile XXXXXX e XXXXXX con un prezzo di 19,00 euro", oltre a un "altro numero telefonico portato in Wind XXXXXX, di qui subito dopo mi hanno sabotato il credito e hanno preteso un aumento subito dalla prima carica".

Oltre a ciò, lamenta la mancata risposta da parte dell'operatore rispetto alla sua richiesta di canone agevolato.

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

- a) Ripristino del canone di 19,00 euro e rimborso di quanto pagato in eccedenza;
- b) Applicazione del canone agevolato;
- c) Risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 15/05/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice in quanto infondate in fatto e in diritto.

In primis, ha eccepito la "assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare.

La domanda dovrebbe quindi essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non sufficientemente determinata nell'oggetto.

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

Non sono allegati reclami, richieste, fatture, contratti.

Altresì alcun reclamo telefonico è pervenuto alla scrivente né l'istante ha dato evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità...".

Aggiunge che alcuna comunicazione è presente a sistema o allegata in atti circa la richiesta di riduzione del canone.

Wind ha quindi eccepito l'inaffidabilità della richiesta di riduzione del canone sia in ragione dell'assenza di documentazione sia in quanto la stessa esula dalle specifiche competenze dell'Autorità.

Ha eccepito inoltre la richiesta di risarcimento del danno in quanto esclusa dalle competenze dell'Autorità.

Nella ricostruzione della vicenda contrattuale, ha riportato come, in seguito alla sottoscrizione del contratto XXXXXXXXXX, si completava l'attivazione dell'utenza XXXXXX (16/07/2025), in accesso FWA CNS con offerta Super Internet Casa FWA 5G e modem in vendita abbinata.

Il contratto di rete fissa prevedeva un canone mensile di 19,99 euro per un anno e successivamente 22,99 euro in convergenza con l'utenza mobile XXXXXX (attivata in data 08/07/2025 al costo di euro 7,99 con "Più Sicuri Mobile Easy Pay Costo mensile 0,99 euro/mese con primo mese gratuito, oltre al contributo di attivazione).

In caso di disattivazione dell'offerta mobile abbinata, il cliente avrebbe perso il beneficio dello sconto pagando il costo pieno dell'offerta di euro 26,99.

L'istante dichiarava di aver letto e accettato le clausole delle condizioni di contratto.

Veniva altresì richiesta l'attivazione dell'utenza XXXXXX tramite 155.it in data 04/07/2026 con offerta GO 150 XS 5G Digital al costo di euro 5,99.

In data 12/03/2026 perveniva una richiesta di MNP Wind Donating per l'utenza XXXXXX che cessava per passaggio ad altro operatore.

Pertanto, come da condizioni di contratto e sintesi contrattuale, data la disattivazione dell'offerta mobile abbinata, il canone fisso passava ad euro 26,99.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, vengono accolte le eccezioni di Wind per l'inammissibilità delle richieste di riduzione del canone e risarcimento del danno.

Passando al merito della controversia, all'esito dell'istruttoria svolta l'istanza non può essere accolta in ragione della sua genericità.

L'istante, inoltre, che nessuna evidenza ha prodotto a fascicolo al momento della presentazione del formulario, nemmeno ha rilevato o contestato alcunchè rispetto a ricostruzione e documentazione fornite dall'operatore, pur essendo stato messo in condizione di controdedurre a quanto rappresentato da TIM.

Difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento - in atti a fascicolo con protocollo n. 12XXX7 del 02/04/2026 - si notificava, tra l'altro, che

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

Nemmeno ha preso parte all'udienza di discussione convocata, una prima volta, per il giorno 2 luglio 2026, riconvocata il successivo 9 luglio proprio per tale assenza.

Rilevata dunque l'assoluta genericità dell'istanza, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

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, 14/09/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca