

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 10/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 5 del 28 maggio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] /Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) GU14/805787/2026

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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 modificato 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”*, 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. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emissione radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 20.01.26 acquisita con protocollo n. 0017064 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

Parte istante riferisce di aver trasmesso a Wind Tre, con PEC del 30/09/2025, come da ricevuta di accettazione allegata, formale richiesta di cessazione della SIM dati n. 320 [REDACTED], la quale è rimasta inevasa dall'operatore nonostante i solleciti, inviati con PEC in data 03/11/2025, 12/11/2025. Solo in data 18/11/2025, l'operatore confermava la conformità dell'ultima richiesta di disdetta e sosteneva che nei propri sistemi non risultava alcuna comunicazione antecedente al 12/11/2025, circostanza smentita dalle ricevute PEC. Evidenzia che, nel corso della procedura di conciliazione, Wind Tre riconosceva solo parziali storni pari a € 38,64.- e formulava proposte transattive incongrue (dapprima di € 38,64 e successivamente di € 50,00) che non andavano a coprire gli indennizzi previsti per il ritardo nella cessazione dell'utenza (pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo) e perciò la procedura di conciliazione si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Risultando giuridicamente valida la richiesta di cessazione del 30/09/25, inviata con PEC con prova di avvenuta consegna, le fatture emesse successivamente al 30/09/2025 sono indebite e devono essere integralmente stornate comprese di IVA ed eventuali altre spese.

Sulla base di tali premesse, l'istante formula le seguenti richieste:

- a) accertare la validità della disdetta del 30/09/2025;
- b) disporre lo storno integrale delle somme fatturate dopo il 30/09/2025 al netto degli storni già riconosciuti (€ 38,64.-);
- c) riconoscere l'indennizzo per ritardata cessazione del servizio (€ 7,50.- per ogni giorno di ritardo) che viene quantificato nell'importo complessivo di € 675,00.-, pari 90 giorni per € 7,50.- per il periodo dal 30/09/2025 al 29/12/2025;
- d) riconoscere l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo (€ 2,50.- per ogni giorno oltre i 45 giorni) che viene quantificato nell'importo complessivo di € 97,50.- (pari a 39 giorni per € 2,50.-) periodo dal 14/11/2025 al 23/12/2025;
- e) ordinare la regolarizzazione definitiva della posizione contabile dell'utenza e riepilogo definitivo dettagliato.

2. Posizione dell'operatore.

La convenuta, con memoria depositata in data 05/03/2026 prot. n. 0084378, contesta integralmente le doglianze avversarie ed eccepisce in via preliminare, l'improcedibilità o comunque l'inammissibilità dell'istanza limitatamente alle pretese economiche già soddisfatte in sede di gestione ordinaria e di procedimento UG, atteso che ha già provveduto a riconoscere all'utente gli importi ritenuti dovuti, con conseguente cessazione della materia del contendere su tali punti.

In particolare, Wind Tre S.p.A. evidenzia di avere già disposto lo storno dei canoni riconducibili alla linea mobile oggetto di contestazione, fatturati a decorrere dal 31/10/2025, per un importo complessivo di euro 38,64. - IVA inclusa, mediante l'emissione di due note di credito riferite alle fatture contestate (cfr. note di credito n. 55 [REDACTED] 10 di € 28,00.- e n. 55 [REDACTED] 18 di € 10,64 riferite

alle fatture n. F25 [REDACTED] 20 e n. F 25 [REDACTED] 09). La società precisa, altresì, di avere emesso la fattura n. F20 [REDACTED] 35, con la quale sono stati restituiti i costi riferiti alla SIM nel periodo indicato, nonché di avere riconosciuto, sempre in ottica di *caring*, un indennizzo di euro 100,00. - per il reclamo riscontrato a un indirizzo diverso da quello espressamente indicato dall'utente, corrisposto tramite bonifico sull'IBAN del medesimo istante. Rappresenta di avere riconosciuto anche lo storno del costo di cessazione relativo alla linea fissa, pari a euro 26,00. -, non oggetto di specifica doglianza, con ulteriore nota di credito già compensata sull'insoluto residuo dell'anagrafica cliente.

Nel merito, parte convenuta ricostruisce la vicenda contrattuale precisando che la linea mobile n. 320 [REDACTED], riconducibile al contratto n. 13 [REDACTED], risultava regolarmente attiva sulla propria rete dal 06/07/2017 e che la SIM era inizialmente in convergenza con l'utenza n. 389 [REDACTED], nell'ambito di un'offerta Wind Family, poi cessata in data 03/11/2025 e non oggetto di doglianza.

La società afferma che, a seguito della cessazione della SIM associata e al passaggio ad altro operatore, la linea oggetto di causa è divenuta a pagamento secondo le condizioni economiche del piano tariffario prescelto, con conseguente corretta fatturazione dei canoni. Il gestore convenuto evidenzia, inoltre, di aver ricevuto in data 12/11/2025, una PEC dall'utente di sollecito all'evasione della richiesta di disdetta/recesso per la SIM 320 [REDACTED] richiesta con PEC del 30/09/2025.

La suindicata gestione veniva riscontrata a mezzo PEC del 18/11/2025 all'indirizzo PEC di parte istante. In data 02/12/2025 perveniva un'altra PEC con oggetto "Contestazione del 02.12.2025 Richiesta di rispetto disdetta utenza 320 [REDACTED] a seguito della quale, dalle verifiche svolte risultava che la richiesta di disattivazione, inviata con PEC del 30/09/2025 risultava gestita il 18/11/2025 non risultando pervenuta nei sistemi dell'operatore e non si procedeva al rimborso dei canoni fatturati, avendo l'utente effettuato traffico fino all'11/11/2025.

La gestione contabile veniva riscontrata tramite PEC in data 23/12/2025 all'indirizzo e-mail e non PEC come richiesto in precedenza dall'istante. In data 12/12/2025 veniva cessato il contratto n. 13 [REDACTED] con conseguente cessazione della linea n. 320 [REDACTED] e in data 21/01/2026 seguiva il riscontro, alla PEC dell'istante con rifiuto del reclamo, per presenza di traffico. In data 17/12/2025 perveniva ulteriore PEC di contestazione sul rispetto della disdetta dell'utenza n. 320 [REDACTED] e sulla fattura n. F25 [REDACTED] 09 che veniva chiusa come "doppia" con rimando alla precedente pratica.

La convenuta, ribadisce di aver già riconosciuto, in fase conciliativa, lo storno dei relativi canoni riconducibili alla SIM n. n. 320 [REDACTED] per il periodo dal 31/10/2025 – 31/12/2025 relativamente alla richiesta di disdetta avanzata da controparte il 30/09/2025, seppur non fosse presente nei sistemi dell'operatore. Da ultimo ribadisce che non vi è alcun ulteriore importo dovuto, poiché le somme contestate sono già state stornate o compensate e la materia del contendere deve considerarsi cessata. In subordine, ove l'autorità ritenesse di non accogliere le eccezioni preliminari, Wind Tre chiede comunque il rigetto di tutte le domande avversarie, sostenendo che non sussistono i presupposti per ulteriori indennizzi, trattandosi al più di contestazioni relative a fatturazione e gestione amministrativa, fattispecie che secondo l'orientamento dell'Autorità danno luogo eventualmente alla sola restituzione degli importi indebiti e non anche a ulteriori ristori automatici.

L'operatore conclude chiedendo, in rito, la declaratoria di inammissibilità dell'istanza per le eccezioni formulate e nel merito il rigetto integrale delle domande dell'istante, evidenziando di avere già agito con tempestività, correttezza e spirito conciliativo, sia sul piano amministrativo sia su quello contabile, mediante cessazione della linea, storni, compensazioni e pagamento dell'indennizzo riconosciuto.

3. Memorie di replica di parte istante

L'istante, nelle proprie conclusioni depositate in data 06/03/2026, prot. n. 0086300 ribadisce la fondatezza delle proprie pretese creditorie nei confronti della società Wind Tre S.p.A..

Evidenzia che la nota di credito n. 552600019977 del 23/02/2026 conferma le proprie doglianze risultando la stessa un'ammissione implicita di responsabilità laddove l'operatore riconosce l'esistenza di un indebito; tuttavia, la stessa è priva di motivazione analitica e risulta insufficiente non essendovi compresi gli indennizzi richiesti per il disservizio occorso. L'istante contesta la cessata materia del contendere e conferma la permanenza del proprio interesse a una decisione del Corecom lamentando il mancato riconoscimento di indennizzi per la ritardata cessazione del contratto, atteso che la richiesta di recesso è stata gestita appena il 12/12/2025 con un ritardo di 43 giorni dall'invio della PEC del 30/09/2025. Lamenta, inoltre, l'omesso riscontro alla PEC di recesso e ai successivi solleciti nonché l'invio di comunicazioni agli indirizzi errati. In particolare, evidenzia una gestione irregolare della SIM dati collegata all'offerta "Wind Family".

Nonostante la cessazione della SIM principale, l'operatore ha proseguito la fatturazione senza fornire il preavviso di 30 giorni necessario per la rimodulazione o cessazione del servizio, violando la Delibera 252/16/Cons. L'istante, quindi, quantifica il danno nell'importo complessivo di € 945,00.- (*novecentoquarantacinque*) di cui € 100,00.- (*cento*) per la ritardata cessazione (43 giorni), € 50,00.- (*cinquanta*) per errata gestione della PEC di recesso, € 200,00.- (*duecento*) per errata gestione dell'offerta "Wind Family", € 500,00.- (*cinquecento*) per il disservizio complessivo e la perdita di chance. In conclusione, l'istante chiede che venga accertata la fondatezza delle proprie domande con rigetto di quelle di parte convenuta, la condanna dell'operatore al pagamento dell'importo complessivo di € 945,00.- a titolo di indennizzi oltre al rimborso delle fatture indebitamente emesse, che venga disposta la tracciabilità del bonifico bancario e dichiarato che l'emissione della nota di credito non estingue la controversia.

Successivamente, parte istante, con riferimento alla nota PEC del Servizio clienti di Wind del 15/04/2026, nella quale veniva comunicato che la segnalazione del 21/02/2026 è stata già oggetto della procedura conciliativa, raggiungendo un accordo amministrativo, produce una nota nella quale contesta fermamente tale assunto risultando fissata l'udienza di discussione al 20/04/2026 e non sussistendo alcun accordo transattivo. L'istante sottolinea che ogni transazione deve essere formalizzata per iscritto tramite canali ufficiali e chiede al Corecom di valutare tale comportamento di Wind Tre ai fini della ricostruzione dei fatti, della trasparenza delle note di credito e della corretta gestione dei reclami (cfr. PEC di Wind del 15/04/2026 e risposta istante del 15/04/2026 prot. n. 0142765 e nota esplicativa istante del 15/04/2026 prot.n. 0142769).

Parte istante, in data 20/04/2026, prima dell'udienza di discussione, ha depositato un'ulteriore memoria di replica, prot. n. 0146453, per contestare la condotta di Wind e ricalcolare le proprie pretese indennitarie. L'istante denuncia preliminarmente come falsa l'affermazione dell'operatore circa il raggiungimento di un accordo conciliativo, ribadendo che l'udienza odierna è l'unica sede di discussione ancora pendente. A supporto della propria posizione, l'utente ha prodotto le ricevute PEC del 30/09/2025, che certificano legalmente la consegna della disdetta, evidenziando inoltre una contraddizione logica nelle difese della convenuta: sebbene Wind sostenga che la PEC non risulti nei propri sistemi, in un precedente verbale del dicembre 2025, l'operatore aveva già qualificato tale disdetta come "conforme". Procedo, quindi, al ricalcolo degli indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/Cons, rideterminando il ritardo nella cessazione in 43 giorni (dal 31/10/2025 al 12/12/2025). Deduce che le richieste economiche complessive ammontano a €

717,50.- per indennizzi – comprensivi di ritardata cessazione, addebito di canoni non contrattualizzati (passati da € 0 a € 28,00 senza preavviso), errata gestione del recesso e risposte inidonee ai reclami – oltre a € 49,25.- per rimborsi di fatture indebite. Dedotto l'acconto di € 100,00.- già corrisposto dall'operatore a titolo di "caring", l'istante quantifica il saldo residuo in € 666,75.-. Chiede, quindi, al Corecom di rigettare ogni eccezione di cessata materia del contendere, di accertare le violazioni documentate e di ordinare il pagamento del saldo dovuto.

4. Procedimento istruttorio

In sede dell'udienza di discussione del 20/04/2026, il rappresentante di Wind Tre S.p.A. ha specificato che la corresponsione dell'importo di € 100,00.- (*cento*), eseguita nel corso del presente procedimento, deve intendersi quale indennizzo, in ottica puramente di *caring* e non come accordo transattivo, risultando il procedimento tutt'ora pendente e con l'azzeramento della posizione amministrativa/contabile, l'istante non presenta insoluti e il ciclo di fatturazione è cessato. Parte istante ha confermato di aver ricevuto l'indennizzo di euro 100,00.-(*cento*) a mezzo bonifico bancario.

Non essendo possibile addivenire a un accordo transattivo fra le parti il responsabile del procedimento, ha richiesto a Wind la produzione, entro 7 giorni, della documentazione contabile riferita al codice cliente 3[REDACTED] evidenziando le fatture insolute nelle quali è stata eseguita la compensazione con le note di credito n. 55[REDACTED]84 d.d. 19/02/2026 di € 26,00 (*ventisei*), n. 55[REDACTED]17 d.d. 24/12/2025 di € 28,00.- (*ventotto*), n. 55[REDACTED]18 d.d. 24/12/2025 di € 10,64.- (*dieci/sessantaquattro*), nonché delle fatture insolute non presenti nel fascicolo documentale. È stato, inoltre, richiesto alla convenuta di riferire se l'importo, a credito, di parte istante di € 19,35.- (*diciannove/trentacinque*) di cui alla fattura n. F26[REDACTED]35 d.d. 12/01/2026 è stato portato in compensazione e su quale fattura.

In ottemperanza a quanto disposto, la convenuta, con nota del 20/04/2026, ha riferito che le fatture insolute oggetto di compensazione e storno sono le seguenti: n. F25[REDACTED]20 (All.10), di importo originario pari ad euro 57,10.- (*cinquantasette/dieci*) e n. F2535287309 (All.11), di importo originario pari ad euro 79,24.- (*settantanove/ventiquattro*) che, allo stato, recano saldo contabile pari a zero; ha chiarito che l'importo a credito di € 19,35.- (*diciannove/trentacinque*) è stato portato in compensazione della fattura n. F25[REDACTED]09.

Le note di credito, rispettivamente n. 552500105917 (vedi All.1), n. 552500105918 (vedi All.2) e n. 552600019384 (All.5), risultano già accluse alla memoria difensiva.

Da ultimo riporta il numero di Cro del bonifico di euro 100,00.- (*cento/00*) avente valuta del 12/03/2026 già incassato dall'utente.

5. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Preliminarmente si rileva che le memorie integrative prodotte da parte istante in data 15/04/2026 e 20/04/2026, seppur in parte esplicative degli scritti difensivi prodotti nel termine regolamentare, sono irricevibili e come tali inammissibili, risultando tardive in quanto prodotte oltre il termine perentorio stabilito dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

Sempre in via preliminare, sulle richieste formulate dall'istante sub a), b) ed e), trattate congiuntamente, e sulla richiesta sub d), in accoglimento della sollevata eccezione di parte

convenuta, deve essere dichiarata la cessazione della materia del contendere per quanto di seguito indicato.

Nel corso dell'istruttoria, a fronte della contestazione di parte istante nei confronti di Wind, di un ritardo nella cessazione della propria utenza mobile n. 320 [REDACTED], formulata con PEC del 30/09/2025 e ricevuta in pari data dal destinatario (cfr. PEC del 30/09/2025 con ricevuta di accettazione), la convenuta, nonostante i diversi solleciti successivamente inviati dall'utente, ha provveduto alla chiusura dell'utenza mobile solo in data 12/12/2025 e non nel termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, (cfr. PEC del 30/09/2025, 03/11/2025, 12/11/2025, 02/12/2025).

Dalla documentazione agli atti, risulta accertata l'illegittimità di ogni costo addebitato in relazione all'utenza mobile de qua a far data dal 31/10/2025 (termine di efficacia del recesso). A conferma di ciò, la medesima società convenuta, riscontrata la regolarità della disdetta legittimamente esercitata dall'istante in data 30/09/2025, ha implicitamente riconosciuto la propria inadempienza provvedendo alla ridefinizione dei rapporti dare-avere tra le parti.

Nello specifico, come documentato in atti e confermato dalla stessa difesa di parte resistente (cfr. memoria difensiva Wind e verbale di udienza del 20/04/2026), l'operatore ha emesso le note di credito n. 55 [REDACTED] 17 d.d. 24/12/2025 e n. 55 [REDACTED] 18 d.d. 24/12/2025 per l'importo complessivo di 38,64.- (*trentotto/sessantaquattro*) con riferimento alle fatture relative al periodo compreso tra il 31/10/2025 e il 12/12/2025: fatture n. F25 [REDACTED] 20 d.d. 12/11/2025 e n. F25 [REDACTED] 09 d.d. 12/12/2025 -rimaste insolute- riconoscendo come non dovuti gli importi addebitati per l'utenza mobile in contestazione. (cfr. note di credito e fatture presenti nel fascicolo documentale). Tali titoli, unitamente all'ultima fattura n. F26 [REDACTED] 35 d.d. 12/01/2026, con importo a credito per l'istante di € 19,35.- (*diciannove/trentacinque*) sono stati legittimamente portati in compensazione con le partite precedentemente insolute (cfr. fatt. n. F26 [REDACTED] 35 d.d. 12/01/2026).

Sulla richiesta sub d) di mancato riscontro al reclamo formulata dall'istante, si evidenzia in primis che, sotto il profilo della qualificazione giuridica della domanda, la PEC del 30/09/2025 — posta dall'istante a fondamento della richiesta di indennizzo per omessa o ritardata risposta — non è suscumbibile nella fattispecie del "reclamo". Mentre quest'ultimo costituisce l'atto d'impulso con cui l'utente contesta una disfunzione del servizio o rivendica spettanze indennitarie, storni/ rimborsi di somme dallo stesso ritenute illegittime, la comunicazione di disdetta integra esclusivamente un'esplicita dichiarazione di volontà volta all'estinzione del vincolo contrattuale (recesso), inidonea in quanto tale a far decorrere i termini di cui al Regolamento in materia di indennizzi per la mancata risposta al reclamo.

Solo le PEC inviate dall'istante a partire dal 03/11/2025 possono considerarsi quali contestazioni e/o richieste di ragguagli all'operatore in merito all'ingiustificato addebito dei costi, applicati a fronte dell'invio della richiesta di disdetta del servizio. L'operatore, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CPS e dell'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi, è tenuto a fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine contrattualmente previsto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta (cfr. PEC d.d. 03/11/2025, 12/11/2025, 02/12/2025 prodotte dall'istante).

Considerato il primo reclamo del 03/11/2025, Wind avrebbe dovuto fornire adeguato riscontro entro il 18/12/2025 (termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Wind Tre S.p.A.).

L'operatore ha invece fornito le informazioni richieste in ordine alla situazione contabile dell'utente - trasmettendole all'indirizzo PEC di parte istante, come da quest'ultima specificato -

solo in data 21/01/2026, indicando nel dettaglio le somme stornate in seguito al riconoscimento della conformità della PEC di disdetta del 30/09/2025.

Le precedenti comunicazioni non erano state riscontrate in modo adeguato (vedi PEC d.d. 18/11/2025 e comunicazione del 29/12/2025 in fase conciliativa).

Viene, pertanto, riconosciuto l'indennizzo per omessa risposta al reclamo a partire dal 19/12/2025 (*dies a quo*) fino al 21/01/2026 (*dies ad quem*), per un totale di 33 giorni di ritardo, con conseguente liquidazione dell'indennizzo complessivo di € 82,50.- (*ottantadue/cinquanta*) (pari a € 2,50.- per ogni giorno di ritardo).

Si dà atto che Wind, nel corso del procedimento, ha riconosciuto in favore dell'istante e provveduto al pagamento — a mezzo bonifico bancario del 12/03/2026 — dell'importo di € 100,00 (cento), a titolo di ristoro per il mancato riscontro al reclamo. Pertanto, la pretesa dell'istante sul punto deve ritenersi ampiamente soddisfatta.

Tutto ciò premesso, attesa la piena soddisfazione delle richieste dell'istante sub a), b), d) ed e), con regolarizzazione della posizione contabile dell'utente e totale azzeramento della morosità, si rileva la conseguente insussistenza di qualsivoglia ulteriore pretesa creditoria, debitoria o indennitaria tra le parti per le causali in oggetto, determinando la definitiva cessazione della materia del contendere.

Per quanto attiene al merito del contenzioso, la richiesta formulata sub c) di indennizzo per il ritardo nella cessazione dell'utenza mobile, non merita accoglimento, infatti per conforme orientamento di Agcom, la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi atteso che con la disdetta l'utente manifesta la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, dunque l'unico disagio potrebbe essere, così come accaduto nel caso de quo, l'addebito di somme non dovute, e il ristoro sarà dato dallo storno e/o dal rimborso delle somme in questione con relativa chiusura della posizione contabile a suo carico.

Per quanto argomentato in fatto e in diritto ut supra

DELIBERA

nell'istanza proposta da [REDACTED] nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), per le motivazioni su indicate:

- 1) dichiara la cessazione della materia del contendere sulle richieste formulate sub a), b), d) ed e) volte ad accertare la validità della disdetta del 30/09/2025, lo storno integrale delle somme fatturate dopo il 30/09/2025 al netto degli storni riconosciuti, il riconoscimento degli indennizzi per mancato riscontro al reclamo, la regolarizzazione definitiva della posizione contabile dell'utenza e riepilogo definitivo dettagliato;
- 2) rigetta la richiesta sub c) volta a ottenere l'indennizzo per il ritardo di cessazione del servizio.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.