| | | |
|---|---|---|
| CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO | Presidente<br>Vice Presidente<br><br><br><br>Dirigente | Tommaso Razzolini<br>Stefano Rasulo<br>Roberto Ciambetti<br>Sabrina Doni<br>Jacopo Rodeghiero<br><br>Maurizio Santone |

**Deliberazione n. 39 del 20 ottobre 2026**

**OGGETTO**: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/831826/2026)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

| | Presente | Assente |
|---|---|---|
| Tommaso Razzolini | **X** | |
| Stefano Rasulo | **X** | |
| Roberto Ciambetti | **X** | |
| Sabrina Doni | **X** | |
| Jacopo Rodeghiero | **X** | |

**Preso atto** altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'ufficio Supporto Corecom e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXX del 16/04/2026 acquisita con protocollo n. 0144139 del 16/04/2026;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXXXX era titolare di un contratto di linea fissa con Wind Tre. In data 7 febbraio 2023 inoltrava all'operatore una richiesta di trasloco presso la nuova abitazione. Tale richiesta non trovava tuttavia seguito, nonostante la richiesta di informazioni inviata il 12 Marzo 2023. La cliente continuava a corrispondere regolarmente i canoni fino al 31 marzo 2023, data oltre la quale l'operatore le richiedeva di reiterare la domanda di trasloco. Anche questa seconda richiesta non veniva lavorata. A fronte dell'impossibilità dell'operatore di fornire il servizio nella nuova sede, veniva suggerito alla cliente di procedere al recesso. La signora esercitava pertanto il recesso, attivava un nuovo contratto con altro operatore e restituiva l'apparato ricevuto, secondo le istruzioni fornite, disponendo di modulo e cedolino di spedizione. Ritenendo concluso il rapporto, la cliente provvedeva comunque al pagamento di alcune rate residue del modem, sospendendo poi i versamenti. In data 30 giugno 2025 riceveva tuttavia un sollecito da recupero crediti per un importo di € 250,00, riferito a canoni e saldo apparato che non dovevano più essere dovuti in ragione dell'impossibilità tecnica del trasloco imputabile all'operatore. L'utente chiede:

i. lo storno integrale dei canoni e degli addebiti relativi al periodo successivo alla richiesta di trasloco non eseguibile;
ii. il ritiro del recupero crediti per l'importo di € 250,00, con cessazione di ogni attività verso la cliente;
iii. il rimborso delle somme eventualmente pagate dalla consumatrice a titolo di rate o canoni non dovuti, nei limiti della documentazione che verrà prodotta;
iv. l'indennizzo per mancato trasloco;
v. l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
vi. la corresponsione della penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019

## 2. La posizione dell'operatore

In data 03/01/2022 veniva attivato, sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante, tramite il rilascio di apposito vocal order, il contratto n. XXXXXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXXXXXX con l'offerta commerciale denominata Internet 100, in accesso Fibra FTTC, con vendita abbinata del modem (doc. 1 vocal order contratto n. XXXXXXXXX). In data 19/04/2023 il suddetto contratto veniva cessato a seguito della richiesta volontaria dell'istante. Wind Tre comunica che, in data 30/12/2025, riceveva la convocazione alla procedura di mediazione dall'Organismo di mediazione "Concordia et Ius" da parte della XXXXXXXXX. La convenuta osserva come la procedura di conciliazione propedeutica alla presente fase, si sia svolta presso l'Organismo di mediazione "Concordia et Ius" con sede a Palermo. Il presente Organismo prevede un pagamento per l'avvio dell'istruttoria stabilito in un contributo di piccolo importo a carico del Consumatore, mentre chiede un contributo più importante (modulato a seconda del valore del petitum) a carico delle aziende che volessero partecipare. L'art. 3 "Tentativo obbligatorio di conciliazione" dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale", stabilisce al comma 2 che: "Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:
a) dinanzi al CORECOM competente, secondo la procedura stabilita ai Capi II e IV; b) mediante gli organismi

di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; [omissis]". Come noto, Wind Tre partecipa attivamente a ben due ADR. Ne deriva pertanto che i consumatori, dispongono per la tutela delle proprie ragioni, di più canali pubblici e gratuiti, debitamente pubblicizzati e riconosciuti, che non prevedono necessità di assistenza legale, potendo evitare così di adire un organismo privato di mediazione, che prevede i relativi costi. Si ricorda che, nei settori regolati da AGCOM, il canale istituzionale Conciliaweb (Servizio Conciliazione) è riconosciuto e vigilato dall'Autorità. La scelta di tale strumento non risponde esclusivamente a esigenze di ordine normativo, ma si configura altresì come espressione di principi di sostenibilità e di buona amministrazione: il modello procedimentale è interamente digitalizzato ed è idoneo a ridurre l'impatto ambientale, comprimendo gli oneri documentali e logistici, nonché a favorire la qualità e la stabilità dei rapporti tra le parti, contenendo la conflittualità negli scambi economici. Non a caso, il sistema ConciliaWeb può essere ricondotto, in una prospettiva di responsabilità sociale d'impresa e di compliance regolatoria, all'attuazione dell'Obiettivo 16 dell'Agenda ONU 2030 – "Pace, giustizia e istituzioni solide". Rileva, inoltre, il carattere di assoluta gratuità della procedura per entrambe le parti, Utente e Professionista, quale presidio di effettività della tutela e di accesso paritario ai mezzi di risoluzione delle controversie. L'eventuale richiesta di aderire ad altre sedi onerose non può trasformarsi in coercizione economica idonea a comprimere il diritto di difesa, quando esiste un canale pubblico o vigilato, gratuito per il consumatore e regolato per entrambe le parti. Nel caso di specie, l'istanza di mediazione presentata dall'utente presso l'Organismo di mediazione "Concordia et Ius" è priva degli elementi essenziali previsti dall'art. 4, comma 2 e 13 comma 1 (indennità commisurate al valore della lite → impossibile senza quantificazione) d.lgs. 28/2010 nonché mancante degli elementi essenziali previsti dal decreto attuativo 150 del 2023 che ha introdotto l'obbligo di indicare il valore della domanda secondo le regole del codice di procedura civile; la domanda priva di una chiara ma solo parziale quantificazione economica rende impossibile comprendere l'esatto contenuto della pretesa impedendo in primis la corretta valutazione della controversia, in secondo luogo la definizione dell'interesse alla mediazione e in particolar modo la possibilità di formulare eventuali proposte conciliative consapevoli. Pertanto, l'istanza viola il principio del contraddittorio il cui fondamento è sancito dall'art. 24 della Costituzione. Stante quanto ut supra rappresentato, è evidente che l'eventuale mancata partecipazione da parte della convenuta alla procedura presso l'Organismo "Concordia et Ius", come nella fattispecie in esame, non può essere valutata come rifiuto del tentativo obbligatorio, posto che la Società offre immediatamente la propria disponibilità a conciliare nella sede competente, e secondo la procedura istituzionale prevista dalla normativa di settore. Nel settore delle telecomunicazioni, infatti, ConciliaWeb costituisce il sistema ADR primario e obbligatorio, disciplinato da normativa settoriale speciale (legge n. 249/1997 e delibere AGCOM). Gli organismi ADR di cui al d.lgs. 130/2015, pur essendo astrattamente abilitati ad operare nel settore consumeristico, assumono un ruolo meramente sussidiario, non potendo né sostituire il procedimento obbligatorio previsto dalla normativa speciale, né soddisfare la condizione di procedibilità ivi stabilita. La loro funzione è dunque complementare, residuale e volontaria, coerentemente con la natura generale e non territoriale della disciplina ADR europea e nazionale. Si fa presente, inoltre, che il Codice del Consumo, all'art. 141 bis, comma 4, lettera a), sancisce a carico degli organismi ADR di prevedere e garantire che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie, siano in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione. Agcom sul punto ha poi precisato mediante la Delibera 661/15/CONS, art. 4, comma 4: "Ai fini della iscrizione nell'elenco, l'organismo ADR deve garantire che gli incaricati abbiano una adeguata formazione in materia di tutela degli utenti e qualità dei servizi nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, secondo le linee guida adottate dall'Autorità". Dal regolamento dell'organismo (www.concordiaetius.it/regolamento-dimediazione-in-materia-di-consumo) emerge solo un richiamo generico alla formazione specifica in materia di telefonia, Internet e pay-tv di cui i mediatori sarebbero in possesso. In considerazione della non esaustività e della genericità delle informazioni attualmente disponibili, si richiede, in via preliminare, l'effettuazione di una verifica puntuale ed aggiornata circa il perdurante possesso, in capo all'Organismo, di tutti i requisiti prescritti dal Codice del Consumo e dalla normativa regolamentare dell'Autorità, al fine di accertarne la legittima e corretta iscrizione nell'elenco tenuto presso l'AGCOM ai sensi dell'art. 141-decies. Ma vi è di più. L'inoltro della domanda ADR presso organismo con costi sproporzionati può costituire uso distorto dello strumento (c.d. forum shopping), in contrasto con i principi di correttezza e con la finalità pubblica dell'ADR di favorire soluzioni efficienti e non dissuasive (a maggior ragione atteso che il rappresentante dell'utente era un consueto utilizzatore della piattaforma Concilia web!). Si ricorda infatti che

l'organismo adito, nel caso di specie, ha sede a Palermo mentre l'utente ha dichiarato di avere la sua residenza a Musile di Piave (Venezia) e per tale ragione, in base all'art. 4, comma 1° del d.lgs. 28/2010, sarebbe un organismo territorialmente incompetente (Cfr Sentenza n. 116/2025 del Giudice di Pace di Cagliari). Il Codice del Consumo richiede che le ADR garantiscano equilibrio tra le parti e non siano "dissuasive". Una procedura: - priva di vincoli territoriali, - con costi maggiori imposti al solo operatore, - il cui mancato coinvolgimento viene interpretato come rifiuto, rischia di tradursi in una compressione indebita del diritto di difesa dello scrivente operatore, in contrasto con i principi di equità, trasparenza e non dissuasività previsti dagli artt. 141-bis ss. del Codice del Consumo. Sembrerebbe inoltre che tali organismi possano, a cavallo di due diverse discipline, scegliere da una parte di addebitare contributi maggiori all'azienda e dall'altra approfittare anche di una deroga alla competenza territoriale creando così un ibrido giuridico tra ADR e Organismo di Mediazione che sembrerebbe avere solo profili di convenienza. Si osserva ulteriormente che tale natura ibrida è resa ancora più confusa dai moduli di avvio della procedura in cui l'Organismo si definisce quale Organismo di Mediazione rendendo così per la controparte ancora più difficile la sua identificazione e giusta allocazione all'interno degli strumenti di risoluzione delle controversie. Il gestore eccepisce solleva, inoltre, l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza anche per carenza di legittimazione passiva della convenuta, relativamente agli importi contestati delle rate modem impagate da parte dell'istante, in quanto l'operatore ha ceduto il relativo credito ad una società di recupero e per tale motivo tale credito non è più esigibile da Wind Tre. Per analogia iuris, si richiama la Determina Fascicolo n. GU14/391893/2021 del Corecom Campania: "Inoltre, come da schermata depositata agli atti, in considerazione delle rate residue del dispositivo acquisito con vendita a rate associato xxx ed in parte non pagato da parte istante, l'operatore ha ceduto il credito di € xxx ad una società di recupero e per tale motivo tale credito non è più esigibile da WindTre". Pertanto, non avendo Wind Tre la titolarità di tale credito, qualsiasi contestazione deve essere rivolta al concessionario, conformemente a quanto disposto dagli artt. 1260 e ss. del Codice civile. In tal modo, inoltre, si chiederebbe di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti come statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia). Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. In via preliminare, si specifica che al fine di una corretta ricostruzione della vicenda, si riepilogano sinteticamente gli eventi, sulla base delle risultanze del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, la cui valenza probatoria è stata più volte riconosciuta dall'Autorità e dalla giurisprudenza (ex multis, Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). Si precisa, altresì, che il Gestore non può in alcun modo alterare, modificare o manomettere le risultanze dei propri sistemi interni, i quali costituiscono tracciati certificati e opponibili secondo quanto previsto dalla regolamentazione AGCom, e non sono soggette a interventi discrezionali o manipolativi da parte dell'operatore. In limine litis, corre l'obbligo di rappresentare che, in ordine alle doglianze avanzate con la presente istanza circa il mancato trasloco della linea oggetto di doglianza e la mancata attivazione dei servizi, Wind Tre ricorda che, nell'art. 12.2 WINDTRE COME OPERATORE UNICO delle proprie Condizioni Generali di Contratto (doc. 2 Condizioni Generali di Contratto), è espressamente riportato che Wind Tre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Si rappresenta inoltre che Wind Tre, in conformità a quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato B alla Delibera AGCOM n. 457/24/CONS, mette a disposizione dei propri clienti una pluralità di strumenti informativi e di assistenza, finalizzati a garantire la piena trasparenza e accessibilità alle condizioni contrattuali sottoscritte e ai servizi offerti. In particolare, l'utente può accedere anche sul sito istituzionale di Wind Tre (https://www.windtre.it/moduli-utili/moduli-fisso), nella sezione dedicata al trasloco della linea fissa e nel relativo modulo, dove viene chiaramente riportato che la richiesta di trasloco è soggetta a verifica preventiva. Il tutto risulta consultabile anche al link https://www.windtre.it/come-faccio-per/comefaccio-a-fare-il-trasloco-della-mia-linea-fissa. Tale indicazione conferma ulteriormente che il trasloco non costituisce un obbligo contrattuale assoluto, ma è subordinato alla verifica di fattibilità tecnica e commerciale da parte dell'operatore. Inoltre, è bene precisare anche che, in merito alle tempistiche per l'attivazione del servizio, riportate anche nel suddetto modulo di trasloco, e più in generale, valide in tutti i casi di attivazione del servizio fisso, l'Art. 8 - Attivazione del Servizio della Carta dei Servizi di Wind Tre (doc. 3 Carta dei Servizi) prevede che il gestore, si impegni a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni, decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata Tale previsione conferma che l'attivazione del servizio — e, per analogia, anche il trasloco — è soggetta a valutazione tecnica e commerciale,

e che l'eventuale diritto all'indennizzo è subordinato alla sussistenza di responsabilità imputabile all'operatore, circostanza che, nel caso di specie, non ricorre. In forza di quanto rappresentato, ribadendo che le proposte contrattuali sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate, è opportuno precisare che, se da un lato incombe sull'operatore il dovere di informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, dall'altro grava sull'utente l'onere di informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Ne consegue che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni attinenti al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiuta visione e comprenderne il contenuto (sul punto, ex multis, Determina Corecom Emilia-Romagna, Fascicolo n. GU14/22xx21/2019, Delibera Corecom Abruzzo n. 44/2019, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020 e Delibera n. 26/2024/CRL/UD del Corecom Lazio) Tanto premesso, la richiesta di indennizzo per il mancato espletamento del trasloco è destituita di fondamento, ma per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire gli accadimenti che hanno portato alla presente procedura. In data 07/02/2023 perveniva dall'istante una segnalazione tramite PEC di richiesta di trasloco, con relativo modulo allegato, per l'utenza n. XXXXXXX presso la nuova sede e ubicazione, la quale trattandosi di nuovo edificio era ancora privo di numero civico e quindi non censito. L'assistenza clienti WindTre provvedeva a prendere in carico la richiesta ed effettuate le dovute verifiche tecniche, a fronte delle problematiche relative anche alla mancanza del censimento della nuova ubicazione sul quale effettuare il trasloco, non si poteva procedere alla gestione dello stesso, veniva di conseguenza contattata e informata la XXXXXXXX inviando anche un SMS informativo Successivamente la XXXXXXXX inviava ulteriori solleciti per la gestione del trasloco, i quali venivano prontamente verificati e gestiti dall'assistenza clienti WindTre che informava l'istante in merito alla richiesta effettuata riscontrando però la stessa problematica di mancato censimento dell'immobile la quale non consentiva l'espletamento del trasloco. In data 21/03/2023 perveniva una Pec dell'istante richiedente il recesso del contratto; l'assistenza clienti WindTre prendeva in carico la richiesta e provvedeva alla gestione del recesso e alla disattivazione del contratto n. XXXXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXXXXX la quale si definiva in data 19/04/2023 nel pieno rispetto delle tempistiche contrattuali (art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto) Preme evidenziare che l'istante non effettuava il pagamento delle fatture a partire dalla n. XXXXXXX emessa in data 22/04/2023 e delle successive fino al termine del ciclo contabile compresa la fattura n. XXXXXXX di € 229,58 (doc. 4 fattura n. XXXXXXX), emessa in data 22/05/2023, comprensiva delle rate a scadere del modem, le quali risultano tutt'oggi impagate e insolute. Solo in data 02/11/2023 perveniva una Pec di reclamo dell'istante per contestare l'addebito delle rate a scadere del modem nella fattura n. XXXXXXXXX. L'assistenza clienti WindTre prendeva in carico il reclamo ed effettuate le dovute verifiche lo riteneva non fondato e gli addebiti presenti nella fattura corretti, inviava di conseguenza una Pec di risposta di contestazione non evadibile. Successivamente, la XXXXX inviava due ulteriori reclami sempre in merito alle rate modem addebitate rispettivamente in data 22/11/2024 e 02/07/2025 richiedendo e confermando la possibilità di restituzione dell'apparato. Entrambi i reclami venivano presi in carico dall'assistenza clienti WindTre che effettuate le verifiche confermava la corretta fatturazione e la debenza a carico dell'istante delle rate a scadere dell'apparato modem, essendo lo stesso "acquistato" in vendita abbinata alla stipula del contratto, non prevede in nessun caso la restituzione, venivano di conseguenza inviata le seguenti e-mail di risposta all'istante Come si evince da quanto riferito nella presente memoria difensiva priva di fondamento assume la contestazione relativa all'asserita inadeguatezza delle risposte ai reclami, Wind Tre precisa che non può configurarsi alcuna "mancata risposta" laddove l'operatore abbia fornito un riscontro pertinente alla questione sollevata, a prescindere dal fatto che l'utente lo ritenga o meno soddisfacente. Sul punto, si richiama l'orientamento espresso dal Corecom Calabria nella Delibera n. 15/2025, la quale chiarisce che il riscontro dell'operatore, ove pertinente alla doglianza, esclude la configurabilità dell'assenza di risposta: "La circostanza che il riscontro non sia stato ritenuto esaustivo dall'utente non consente di configurare l'assenza di risposta, non essendo richiesto che la motivazione soddisfi le aspettative dell'utente, ma che sia appunto pertinente alla doglianza." Ciò dimostra non solo l'assenza di qualsivoglia inerzia da parte dell'operatore, ma anche la piena trasparenza e correttezza nella gestione delle doglianze dell'utente. In merito alla contestazione relativa allo storno della fatturazione emessa e delle rate modem addebitate è bene ribadire che la normativa vigente, nonché i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto del gestore di seguito riportate, non prevedono, lo storno o il rimborso delle rate degli apparati, che, essendo stati "acquistati", restano di proprietà del cliente non prevedendo in nessun caso la loro restituzione. La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de

quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni Generali di contratto" e tutti gli Allegati. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte dell'istante che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta tariffaria applicate. (Determina GU14/222221/2019) Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi possiamo affermare che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione.

Alla luce delle argomentazioni ut supra, puntualmente documentate, è incontestabile che la proposta contrattuale prevedeva l'acquisto rateizzato del modem. Si precisa, inoltre, che parte istante ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta con vendita abbinata a titolo oneroso degli apparati. WindTre evidenzia che quanto contestato dall'istante in merito all'addebito delle rate del modem e dell'antenna sia del tutto privo di fondamento come dimostrato nella presente memoria difensiva, il contratto sottoscritto prevedeva l'acquisto del bene tramite vendita rateizzata, e, pertanto, non è prevista contrattualmente la sua restituzione nel caso di specie, opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi a eventuali costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione oltre alle rate residue degli apparati forniti in vendita abbinata. Premesso quanto sopra, si richiama 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. In ultimo, è bene specificare che la richiesta dell'istante volta a "Applicare la penale ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019" non può trovare accoglimento, in quanto, nel caso di specie, non è applicabile la disciplina prevista dalla Delibera AGCOM n. 319/20/CIR, la quale riconosce un indennizzo solo qualora sia accertata l'illegittimità della condotta dell'operatore in materia di rilevazione dei consumi, esecuzione dei conguagli, addebiti di spese non giustificate o costi relativi a consumi, servizi o beni non dovuti. Alla luce di quanto fin qui esposto, e come ampiamente dimostrato nella presente Memoria Difensiva WindTre evidenzia una chiara infondatezza e pretestuosità di tutte le contestazioni dell'istante. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In conclusione, si ritiene, pertanto, che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Situazione Amministrativa Come già descritto nella presente memoria difensiva l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuto al mancato pagamento delle ultime tre fatture n. XXXXXXXX, n. XXXXXX e n. XXXXXX emesse tra aprile e ottobre 2023 comprensive anche delle rate modem La scrivente difesa rappresenta che il gestore, in data 16/10/2025 cedeva il proprio credito relativamente solo alle rate del modem, per un importo pari ad € 197,67, ad una società di Factoring, rimanendo un'insolvenza nei confronti di WindTre solo per i restanti addebiti per un importo di € 66,37. Ne segue che, essendo il succitato credito di € 197,67, relativo alle rate modem, ceduto al Factor, esso non è più esigibile da parte di Wind Tre non essendone più titolare. I pagamenti, pertanto, dovranno essere rivolti esclusivamente dall'istante in favore del cessionario, al quale potrà rivolgersi per ogni chiarimento ritenuto opportuno.

Pertanto, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 1175 cc, ad ogni effetto di legge, per i crediti vantati da Wind Tre nei confronti dell'istante, ceduti a XXXXXX, solo a quest'ultimo dovrà essere effettuato il pagamento non essendo più la scrivente titolare del credito ceduto. Si precisa che, nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della

prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. Windtre chiede di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

**Con memoria di replica depositata in data 24.06.2026, l'utente precisa quanto segue.**

La XXXXXXXXX era titolare del contratto n. XXXXXXXX per la linea fissa n. XXXXXXXXX, attivato in data 3 gennaio 2022 con Wind Tre S.p.A. nell'ambito dell'offerta commerciale "Internet 100" in accesso fibra FTTC, con vendita abbinata di un modem. In data 7 febbraio 2023 l'istante inoltrava a Wind Tre una formale richiesta di trasloco della linea presso la nuova abitazione tramite PEC con relativo modulo allegato.
L'operatore prendeva in carico la richiesta ma, a causa della mancanza di censimento del nuovo indirizzo (edificio di nuova costruzione privo di numero civico), comunicava l'impossibilità di dar corso al trasloco. In data 12 marzo 2023 l'istante inviava una richiesta di informazioni circa l'avanzamento della pratica.
L'operatore richiedeva in seguito alla cliente di reiterare la domanda di trasloco, ma anche questa seconda richiesta non veniva lavorata. A fronte della conclamata impossibilità dell'operatore di fornire il servizio nella nuova sede, veniva suggerito alla cliente di procedere al recesso. La XXXXXXXXXXX esercitava pertanto il recesso in data 21 marzo 2023 tramite PEC, attivava un nuovo contratto con altro operatore e restituiva l'apparato modem seguendo le istruzioni fornite dall'operatore stesso, in possesso di modulo e cedolino di spedizione. Il contratto veniva cessato in data 19 aprile 2023. Ritenendo concluso il rapporto, la cliente provvedeva al pagamento di alcune rate residue del modem, sospendendo poi i versamenti. In data 30 giugno 2025 riceveva tuttavia un sollecito da recupero crediti per un importo di € 250,00, riferito a canoni e saldo dell'apparato che non avrebbero dovuto essere dovuti in ragione dell'impossibilità tecnica del trasloco imputabile all'operatore. In data 2 novembre 2023 l'istante inviava un primo reclamo formale per contestare l'addebito delle rate a scadere del modem nella fattura n. XXXXXXXX. Seguivano ulteriori reclami in data 22 novembre 2024 e 2 luglio 2025. Il tentativo obbligatorio di conciliazione veniva esperito in data 19 gennaio 2026 dinanzi all'organismo ADR Concordia et Ius (Protocollo n. 117/AGM/2025), che si concludeva con verbale negativo per mancata adesione di Wind Tre S.p.A., la quale non compariva all'incontro nonostante la regolare convocazione a mezzo PEC del 2 gennaio 2026. Sull'eccezione di improcedibilità per pretesa inadeguatezza dell'organismo ADR adito (infondata) Wind Tre eccepisce l'improcedibilità dell'istanza deducendo che l'organismo Concordia et Ius non costituirebbe sede idonea per il preventivo tentativo di conciliazione, addebitando all'utente l'uso di un organismo privato con costi asimmetrici. L'eccezione è infondata per le seguenti ragioni. In primo luogo, Concordia et Ius è regolarmente iscritto nell'elenco degli organismi ADR tenuto da AGCOM ai sensi della delibera n. 661/15/CONS. L'art. 3, comma 2, lett. c), dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS stabilisce espressamente che il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto "presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS". Il ricorso a detto organismo è pertanto del tutto conforme alla normativa di settore. In secondo luogo, Wind Tre è rimasta assente all'incontro del 19 gennaio 2026 senza alcuna giustificazione, come attestato dal verbale di mancata adesione (Protocollo n. 117/AGM/2025). La mancata comparizione non può ora essere trasformata in un'eccezione a danno dell'utente. La condizione di procedibilità è soddisfatta. In terzo luogo, la censura relativa ai costi asimmetrici è questione interna al funzionamento dell'organismo, che non incide sulla validità della procedura. In quarto luogo, la pretesa incompetenza territoriale dell'organismo con sede a Palermo è priva di rilevanza: il d.lgs. 28/2010 non si applica ai procedimenti ADR in materia di comunicazioni elettroniche, regolati dalla normativa speciale AGCOM, che non prevede vincoli territoriali per gli organismi iscritti nell'elenco. 2. Sull'eccezione di carenza di legittimazione passiva per cessione del credito (infondata) Wind Tre eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in ordine alle rate del modem, per aver ceduto il relativo credito (€ 197,67) alla società XXXXXXX. in data 16 ottobre 2025. L'eccezione è infondata. La cessione del credito non priva l'utente del diritto di far valere, in questa sede, le eccezioni e i diritti maturati prima della cessione stessa: l'utente può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente al momento in cui ha avuto conoscenza della cessione (art. 1248, comma 1, c.c.). Inoltre, la presente istanza chiede lo storno di addebiti non dovuti e il riconoscimento di indennizzi per inadempimento contrattuale (mancato trasloco, mancata risposta ai reclami): su questi punti Wind Tre conserva integralmente la legittimazione passiva. La cessione unilaterale del credito non può cancellare le violazioni già consumate né pregiudicare il sindacato regolatorio.
Sul mancato trasloco e la responsabilità di Wind Tre Wind Tre deduce di aver comunicato tempestivamente l'impossibilità tecnica di procedere al trasloco per mancanza di censimento dell'indirizzo, sostenendo che ciò escluda qualsiasi responsabilità. La difesa è infondata. È pacifico che l'istante abbia presentato formale richiesta di trasloco il 7 febbraio 2023 e che tale richiesta non sia mai stata evasa. Quanto alla clausola CGC art. 12.2, essa non può operare come esonero totale da responsabilità: si applica ai casi di impossibilità assoluta non imputabile che, nella fattispecie, non ricorre, posto che l'operatore non ha mai documentato di aver esperito tutte le verifiche tecnicamente possibili né ha formalizzato l'impossibilità nei termini contrattualmente previsti. Va rilevato, peraltro, che tali clausole di esonero sono soggette al giudizio di abusività ex art. 36 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Secondo il principio consolidato di cui a Cass. SS.UU. n. 13533/2001, l'onere della prova del corretto adempimento grava sull'operatore. Le schermate CRM

prodotte da Wind Tre costituiscono mere presunzioni semplici, non prova piena, e non assolvono detto onere. Elemento dirimente: Wind Tre ha continuato a fatturare canoni e rate del modem anche dopo la richiesta di trasloco rimasta ineseguita. Tali addebiti sono integralmente indebiti ai sensi dell'art. 1463 c.c. (impossibilità sopravvenuta) e devono essere stornati. Sull'infondatezza della pretesa creditoria per le rate del modem: la norma primaria dell'art. 98-septiesdecies CCE Wind Tre sostiene che le rate del modem siano dovute in ogni caso in quanto il bene sarebbe stato "acquistato" a rate dalla cliente. La tesi è radicalmente infondata sotto plurimi profili. Il primo e assorbente argomento è di diritto positivo. L'art. 98-septiesdecies, comma 6, del D.Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), come modificato dal D.Lgs. 207/2021 in attuazione della Direttiva UE 2018/1972 (EECC), stabilisce che, in caso di recesso dal contratto, l'operatore può esigere il pagamento delle rate residue dell'apparecchiatura terminale abbinata solo ove l'utente finale scelga di mantenere detto apparato. La disposizione è riprodotta e confermata dalla delibera AGCOM n. 307/23/CONS, art. 6-bis, comma 2, che recita testualmente: "le rate [sono dovute] per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate [...] e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda". Nel caso di specie, la sXXXXXXXXX ha scelto di — e ha concretamente — restituire l'apparato modem, seguendo le istruzioni fornite dall'operatore stesso, munita di modulo e cedolino di spedizione all'uopo forniti. La scelta di mantenere il dispositivo è dunque mancata: per effetto diretto della norma primaria, nessuna rata residua è dovuta, a prescindere da quanto previsto agli artt. 6.4.2 e 15.5 delle CGC di Wind Tre, che devono intendersi disapplicati in quanto confliggenti con una disposizione imperativa di legge (art. 1339 c.c.). La circostanza che le istruzioni di restituzione siano state fornite dall'operatore stesso rafforza ulteriormente questa conclusione: Wind Tre ha con ciò riconosciuto, implicitamente ma inequivocabilmente, la legittimità della resa del dispositivo, rinunciando a qualsiasi pretesa sulle rate residue. Sostenere oggi il contrario integra una condotta contraria a buona fede ex art. 1375 c.c. e al principio del venire contra factum proprium. In secondo luogo, il recesso della XXXXXXX non è volontario e libero, ma è stato causalmente determinato dall'inadempimento dell'operatore (impossibilità del trasloco): trovano applicazione gli artt. 1453 e 1463 c.c., sicché la cliente è esonerata da tutte le obbligazioni residue, compreso qualunque saldo dell'apparato. 5. Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami (art. 12, delibera n. 347/18/CONS) Wind Tre afferma di aver regolarmente risposto a tutti i reclami dell'utente, escludendo così la configurabilità dell'indennizzo ex art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. Sul punto è necessario distinguere. Una risposta che si limiti a negare la fondatezza della richiesta senza motivare adeguatamente sulle ragioni del diniego è equiparata a mancata risposta ai fini indennitari. Nel caso di specie, Wind Tre si è limitata a confermare la corretta fatturazione senza: (i) dar conto delle verifiche effettuate in merito alla restituzione del modem e alle relative istruzioni fornite dall'operatore stesso; (ii) affrontare la questione della causalità tra l'impossibilità del trasloco e il diritto dell'utente al non pagamento dei canoni successivi; (iii) richiamare la norma di cui all'art. 98-septiesdecies CCE e le sue implicazioni. Tali risposte, pertanto, non soddisfano il requisito di motivazione adeguata e devono equipararsi, almeno per i reclami del 22 novembre 2024 e del 2 luglio 2025, a mancata risposta idonea, con conseguente maturazione dell'indennizzo. 6. Sulla penale ex art. 1, comma 292, della Legge n. 160/2019 Wind Tre nega l'applicabilità della penale prevista dall'art. 1, comma 292, della L. 160/2019. L'eccezione è infondata. La norma sanziona qualsiasi fatturazione illecita, intesa come addebito di somme non dovute. Nel caso di specie, Wind Tre ha fatturato canoni e rate del modem anche dopo la comunicazione dell'impossibilità del trasloco e durante il periodo in cui l'utente non riceveva il servizio. Tale fatturazione integra addebiti di somme non dovute, con conseguente applicazione della penale del 10% (minimo € 100,00) sull'importo di ciascuna fattura contenente addebiti illeciti. Sulla compensazione ex art. 1241 c.c. (inammissibile). La richiesta di compensazione formulata in via subordinata da Wind Tre è inammissibile in questa sede: il CORECOM non può procedere a compensazioni con crediti dell'operatore che sono contestati nel merito e che, per la quota ceduta, non appartengono più a Wind Tre.

## 3. Motivazione della decisione

All’esito dell’esame istruttorio si ritiene che le richieste di parte attorea non possano trovare accoglimento.

Con riferimento alle domande formulate sub i), sub ii) e sub iii), si ritiene opportuno procedere a una trattazione congiunta delle medesime, attesa la loro stretta connessione oggettiva e funzionale, rappresentata dalla contestata debenza degli importi addebitati dall’operatore successivamente alla comunicazione di disdetta del rapporto contrattuale, nonché delle somme riferite ai canoni dell’apparato (modem).
Per quanto riguarda la contestazione delle somme relative alle rate del modem occorre richiamare il consolidato orientamento dell’Autorità e dei Corecom secondo cui, ove l’apparato sia stato oggetto di acquisto rateizzato e non di mera concessione in comodato o locazione, le rate residue non costituiscono costi di recesso o penali, bensì il corrispettivo del bene acquistato, e restano pertanto dovute anche in caso di cessazione anticipata del contratto, salvo diversa previsione contrattuale o specifica illegittimità dell’addebito. Tale principio, più volte ribadito dalla giurisprudenza di settore, trova fondamento nella distinzione tra i costi connessi alla cessazione

del servizio e le somme dovute per l'acquisto di beni o apparati forniti all'utente mediante piano di pagamento rateale (vd. delibere AGCOM n. 4/23/CIR e n. 17/25/CIR, delibera Corecom Puglia n. 12/25).
Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti emerge che l'utente in data 20.12.2021 rilasciava un consenso vocale per l'attivazione del contratto comprendente l'offerta commerciale Internet 100 in abbinamento all'acquisto del modem con la formula della vendita rateizzata. A ciò si aggiunga che le Condizioni generali di Contratto, prevedevano espressamente, all'art. 6.4.2, che "in caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale".
La previsione contrattuale richiamata consente di ritenere incontestata la sussistenza di un valido piano di pagamento rateale e, conseguentemente, la debenza delle somme residue richieste dall'operatore. Alla luce delle considerazioni che precedono, la debenza delle rate residue relative all'apparato modem deve ritenersi comprovata e, comunque, non validamente superata dalle contestazioni formulate dall'istante. In particolare, una volta accertata la permanenza dell'obbligazione di pagamento in capo all'utente, la successiva cessione del credito da parte di Wind Tre S.p.A. in favore della società XXXXXX assume rilievo meramente consequenziale rispetto alla pretesa creditoria originaria, senza incidere sulla sua esistenza, esigibilità e riconducibilità al rapporto contrattuale intercorso tra le parti.
Ne consegue che le doglianze concernenti la procedura di recupero del credito non possono essere apprezzate in senso favorevole all'istante, risultando assorbite dall'accertata legittimità della debenza delle somme richieste a titolo di rate residue del modem. Pertanto, in assenza di elementi idonei a dimostrare l'insussistenza del credito o l'illegittimità della relativa pretesa, la richiesta relativa al ritiro della procedura di recupero del credito non può essere accolta.
Con riferimento agli importi asseritamente addebitati per il "periodo successivo alla richiesta di trasloco non eseguibile", ulteriori e distinti rispetto alle rate del modem già oggetto di separata valutazione, occorre rilevare che parte istante non ha assolto all'onere di documentare in modo specifico la relativa pretesa. In particolare, non risultano prodotte agli atti le fatture dalle quali sarebbe possibile evincere l'effettiva applicazione degli importi contestati, la loro esatta quantificazione, il periodo di riferimento e la causale dell'addebito.
Tale carenza documentale impedisce, pertanto, di procedere a una compiuta verifica istruttoria in ordine alla riconducibilità degli addebiti al rapporto contrattuale intercorso tra le parti, nonché alla loro eventuale illegittimità o non debenza.
Ne consegue che, in assenza di elementi probatori idonei a dimostrare l'effettivo inserimento in fattura delle somme contestate e il relativo collegamento con la richiesta di trasloco non eseguibile, la domanda sul punto non può trovare accoglimento.
Per quanto sopra argomentato, le richieste sub i), sub ii) e sub iii) non possono essere accolte.

In merito alla richiesta sub iv) di indennizzo per il mancato trasloco si precisa quanto segue.
L'utente in data 07.02.2023 chiedeva il trasloco della linea XXXXXXX. Con PEC del 21.03.2023, dopo essere stato informato dal gestore circa l'impossibilità di dare corso alla richiesta di trasloco dell'utenza, parte istante comunicava la propria volontà di recedere dal contratto. È opportuno richiamare, in proposito, l'art. 8 della Carta dei Servizi di Wind Tre, il quale prevede espressamente che il gestore si impegna a valutare la richiesta di attivazione o di trasloco formulata dal cliente entro il termine di 90 (novanta) giorni decorrente dalla ricezione della relativa proposta. Alla luce della disposizione sopra richiamata, Wind Tre avrebbe avuto tempo sino al 07.05.2023 per completare la valutazione della richiesta e, ove tecnicamente e amministrativamente possibile, procedere al trasloco richiesto.
Nel caso di specie, tuttavia, l'impossibilità tecnico-amministrativa di dare esecuzione alla richiesta veniva comunicata all'utente prima della scadenza del predetto termine, consentendogli di assumere consapevolmente le proprie determinazioni in ordine alla prosecuzione del rapporto contrattuale. Tale circostanza depone per la correttezza del comportamento tenuto dal gestore, il quale non risulta essere rimasto inerte né avere omesso di riscontrare la richiesta dell'istante, ma ha rappresentato, entro un arco temporale ancora compreso nel termine contrattualmente previsto, la sussistenza di impedimenti ostativi all'esecuzione del trasloco.
Ne consegue che il recesso contrattuale comunicato dall'utente in data 21.03.2023, quindi prima della scadenza del termine di 90 giorni previsto dalla Carta dei Servizi, interrompeva ogni ulteriore possibilità di esecuzione del trasloco nei tempi contrattualmente stabiliti.
In assenza di un ritardo imputabile al gestore oltre il termine previsto, e non essendo configurabile un inadempimento suscettibile di fondare il diritto all'indennizzo per mancato trasloco, la relativa domanda deve essere rigettata.

In relazione alla richiesta sub v) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami si precisa quanto segue.
Per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione o meno del rapporto contrattuale.

Analizzando nello specifico la documentazione prodotta in proposito dal ricorrente, si può rilevare quanto segue.
Con pec del 07.02.2023 l'utente presentava la prima richiesta di trasloco; con pec del 15.02.2023 rinnovava la richiesta di trasloco e, pertanto, le predette comunicazioni non possono considerarsi, ad ogni effetto, come reclami.
In merito alla PEC del 12.03.2023, pur potendo astrattamente essere ricondotta alla categoria del reclamo, non appare idonea, nel caso di specie, a fondare una responsabilità del gestore per omessa o tardiva risposta. Occorre infatti considerare che, a distanza di soli dieci giorni dall'invio di tale comunicazione, l'utente ha manifestato la volontà di interrompere il rapporto contrattuale. Tale dichiarazione di recesso è intervenuta, peraltro, ben prima della scadenza del termine di trenta giorni previsto per la risposta al reclamo da parte dell'operatore. Tale circostanza assume rilievo, poiché il reclamo ha normalmente la funzione di sollecitare l'operatore a risolvere un problema, correggere un disservizio o fornire chiarimenti utili alla prosecuzione del rapporto.
Quando, però, l'utente dichiara di non voler più proseguire il contratto, viene meno l'interesse concreto a ricevere una risposta finalizzata alla gestione del rapporto ancora in essere.
In questo caso, quindi, l'eventuale mancata risposta al reclamo non appare idonea a determinare un qualsivoglia pregiudizio, proprio perché l'utente aveva già scelto di cessare il vincolo contrattuale.
Per quanto riguarda, inoltre, i reclami del 22.11.2024 e del 02.07.2025, citati dal ricorrente nella propria memoria di replica, Windtre ha risposto che "la richiesta non è compatibile con l'offerta sottoscritta" e che "l'addebito in un'unica soluzione dei costi del modem è corretto".
Al fine di valutare l'adeguatezza dei riscontri forniti da Windtre ai reclami del 22.11.2024 e del 02.07.2025 sopra citati, occorre considerare innanzitutto che il ricorrente non ha versato in atti copia dei reclami cui le predette risposte si riferirebbero. L'omessa produzione dei reclami sopra citati, è rilevante in quanto non consente di ricostruire, con sufficiente certezza, il contenuto delle contestazioni formulate dall'istante, nonché di verificare l'effettiva corrispondenza tra le doglianze prospettate e le repliche fornite dall'operatore.
In assenza di tale indispensabile parametro di raffronto, quindi, non risulta possibile accertare in modo oggettivo se le comunicazioni di Wind Tre siano state effettivamente inidonee a soddisfare l'obbligo di risposta al reclamo, né se ricorrano i presupposti per equipararle, sotto il profilo sostanziale, a una mancata risposta indennizzabile.
Ne consegue che, difettando la prova del contenuto dei reclami e della specifica richiesta rivolta all'operatore, non può essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Con riferimento, infine, alla richiesta sub vi), avente ad oggetto la corresponsione della penale prevista dall'art. 1, comma 292, della legge n. 160/2019 occorre evidenziare che il presupposto per il riconoscimento della predetta penale è costituito dall'accertamento dell'illegittimità o comunque dell'indebita debenza delle somme addebitate all'utente.
Nel caso di specie, come già diffusamente evidenziato nell'esame delle domande formulate sub i), sub ii) e sub iii), gli importi contestati risultano correttamente applicati dall'operatore e coerenti con il rapporto contrattuale intercorso tra le parti, non essendo emersi elementi idonei a dimostrare l'erroneità della fatturazione o la sussistenza di addebiti non dovuti.
Ne consegue che, difettando il presupposto sostanziale dell'indebito addebito, non può essere riconosciuta alcuna penale ai sensi della disposizione richiamata, con conseguente rigetto della relativa domanda

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

**DELIBERA**

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di WINDTRE.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.