



DELIBERA N. 11 / 2026

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Wind Tre XXX (GU14/816449/2026).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 31 luglio 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza protocollo numero 0070068 del 26 febbraio 2026 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Wind Tre XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota protocollo numero 0072276 del 26 febbraio 2026, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 27 maggio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 maggio 2026;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'illegittima lavorazione del diritto di ripensamento regolarmente esercitato che ha causato la perdita definitiva della numerazione fissa storica attivata nel febbraio 2022.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) il 17 novembre 2025 ha attivato la numerazione provvisoria 071 – 236XXXX in attesa del passaggio della numerazione fissa storica 071 – 994XXXX;
- b) il 26 novembre successivo ha esercitato regolare diritto di ripensamento (richiesto nei termini di 14 giorni) tramite PEC, allegando documenti di identità;
- c) l'operatore ha respinto illegittimamente il recesso adducendo la mancanza di firma autografa cioè con una motivazione pretestuosa data l'identificazione tramite PEC/INAD del sottoscritto istante;
- d) il 17 dicembre 2025 ha restituito gli apparati tramite corriere DHL come da Waybill allegata;
- e) nonostante quando suddetto l'operatore ha continuato a fatturare il servizio ignorando la richiesta di ripensamento a cui ha replicato tardivamente;
- f) tale condotta ostruzionistica ha causato la perdita definitiva della numerazione storica 071 – 994XXXX, attivata nel febbraio 2022;
- g) il 17 febbraio 2026 l'operatore ha ammesso testualmente via PEC “l'anomalia occasionale verificatasi”, disponendo storni parziali ma rifiutando indennizzi congrui in sede di conciliazione paritetica.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) l'indennizzo per la mancata e tardiva risposta ai i reclami per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00);
- 2) l'indennizzo per la perdita di titolarità della numerazione dal 13 febbraio 2022 al 30 novembre 2025;
- 3) l'indennizzo per la mancata lavorazione del diritto di ripensamento;
- 4) l'indennizzo per il malf funzionamento della linea segnalato telefonicamente e reclamato con pec del 26 novembre 2025.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- a) eccepisce, innanzi tutto, l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza, per cessata materia del contendere in quanto il convenuto operatore si è adoperato, ancor prima del deposito dell'istanza di definizione, tutte le misure necessarie per definire integralmente la vicenda ed in ottica conciliativa ha provveduto ad emettere note di credito per compensare l'insoluto in essere per ritardo nella cessazione del servizio fisso Wind;
- b) nel merito, invece, ricostruisce la progressione dei fatti accaduti;
- c) innanzi tutto precisa che l'istante l'11 novembre 2025 ha sottoscritto proposta contrattuale n. 167221614XXXX per la migrazione dell'utenza n. 071-994XXXX, nello scenario Wind Tre OLO Recipient, in accesso FWA, con acquisto del modem e dell'antenna con formula della vendita a rate per 48 mesi;
- d) il 24 novembre 2025 veniva regolarmente espletata la NP del numero 071-994XXXX come documentato dalle schermate in atti;
- e) il 26 novembre 2025 e il 20 dicembre 2025 parte istante ha inviato PEC, entrambe prive di modulo con firma autografa, con le quali il Signor XXX richiedeva e reiterava la richiesta di immediata cessazione della linea e del contratto suddetto, esercitando il diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (D.Lgs n. 206/2005);
- f) inoltre il 20 dicembre 2025 ed il 5 gennaio 2026, nelle tempistiche previste dall'art. 10 della propria Carta dei Servizi la scrivente, in risposta alle richieste dell'istante ha indicato che il richiamato diritto di recesso non poteva essere applicato per la tipologia del contratto fisso e che per poter procedere era necessaria una integrazione documentale cioè la firma dell'intestatario ;
- g) il 6 gennaio 2026 è pervenuta ulteriore PEC nella quale l'istante ha allegato il modulo per la richiesta di recesso firmato con l'indicazione della cessazione definitiva del contratto con perdita della numerazione;
- h) l'11 febbraio 2026 il Signore XXX ha presentato istanza di Conciliazione paritetica che si concludeva con verbale di mancato accordo il 23 febbraio 2026;
- i) si evidenzia che, precedentemente il verbale di mancato accordo conciliativo, e più precisamente il 17 febbraio 2026 l'operatore accogliendo, a titolo puramente conciliativo, le richieste di parte istante, ha proceduto alla cessazione del contratto con perdita della numerazione e storno delle fatture emesse a partire dalla prima richiesta di recesso inviata dall'istante in data 26 novembre 2025, anche se ritenuta non conforme e completa, con emissione delle relative note di credito;
- j) preme sottolineare che la presente fattispecie rientra nell'ambito dell'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi in fattura e/o lo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante;
- k) pertanto, avendo il gestore provveduto allo storno integrale dell'insoluto fino a completamento del ciclo di fatturazione nessuna altra somma è dovuta e su tale punto dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere;

- l) con riguardo alla richiesta di indennizzi per la perdita della numerazione, si rappresenta che lo stesso istante inviava all'operatore modulo per la richiesta di recesso con espressa richiesta di cessazione e perdita della numerazione;
- m) è, quindi, evidente un concorso dell'utente nel fatto colposo del creditore perché l'istante ha concorso alla causazione del danno e non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo;
- n) quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami è evidente che la richiesta di cessazione non è un reclamo che necessita una risposta da parte dell'operatore e si concretizza con la cessazione di quanto richiesto;
- o) comunque sia tutte le PEC inviate dall'utente sono state riscontrate. Con specifico riguardo al reclamo del 6 gennaio 2026 è opportuno sottolineare che l'istante prima del termine successivo dei 45 giorni di risposta al reclamo ha presentato l'istanza di Conciliazione paritetica e ciò equivale alla rinuncia del riscontro alla segnalazione in quanto le parti hanno modo di interloquire sulla specifica problematica nella sede del procedimento di Conciliazione eletta dall'utente stesso (si v. Delibera Agcom n. 212/18/CIR);
- p) alla luce della pretestuosità ed infondatezza delle richieste avversarie l'operatore richiede di non accogliere le richieste indennitarie avanzate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di procedura ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile ad una illegittima gestione del diritto di ripensamento (recesso) e i disservizi conseguenti tra cui la perdita della numerazione fissa 071 – 994XXXX.

Nello specifico l'istante sostiene di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento il 26 novembre 2025 tramite comunicazione PEC, allegando documenti di identità.

Wind Tre sostiene che la comunicazione di ripensamento è stata inoltrata senza apposito modulo con firma autografa dell'istante chiedendo solo una immediata cessazione della linea e del contratto ai sensi dell'art. 52 (Diritto di recesso) del Codice del Consumo.

La diversa ricostruzione fattuale espressa dalle parti impone una lettura attenta del dato normativo vigente. In particolare l'attuale articolo 52 del Codice del Consumo precisa che: *“Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:*

- a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;*
- b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:*
 - 1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;*

2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto”.

Senza soffermarsi sulle modalità mediante le quali esercitare il diritto di ripensamento quello che è importante sottolineare, per la fattispecie del caso in esame, è che per i contratti di servizi (compresi i servizi di telefonia) il diritto di recesso/ripensamento va esercitato entro quattordici giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Dalla copiosa documentazione allegata in atti, sia da parte istante che da parte resistente, si evince che in data 11 Novembre 2025 la parte istante ha sottoscritto la proposta di contratto n. 167221614XXXX, che il 24 Novembre 2025 è stata espletata regolare portabilità della numerazione fissa in esame sui sistemi Wind Tre e che il 26 Novembre 2025 l'istante ha esercitato il diritto di ripensamento mediante PEC. Appare subito evidente, dalla *consecutio* delle date riportate, che il diritto di ripensamento è stato esercitato fuori termine di un giorno poiché per essere ritenuto valido sarebbe dovuto pervenire entro il 25 Novembre 2025. A tal riguardo a nulla rileva l'eccezione di parte istante che sostiene che il ripensamento è stato esercitato entro i quattordici giorni dalla consegna degli apparati (modem ed antenna) avvenuta il 17 Novembre 2025, poiché il contratto sottoscritto tra le parti non è un contratto di vendita bensì un contratto di servizi. Quindi non può applicarsi l'ipotesi b) del primo comma dell'articolo 52 del Codice del Consumo.

Pertanto, indipendentemente dalle eccezioni sollevate da Wind Tre, circa la mancata firma autografa della PEC del 26 Novembre 2025, deve concludersi che il ripensamento è stato esercitato fuori termine e, in quanto tale, non può ritenersi efficace.

A maggior ragione non può ritenersi valida la PEC del 20 dicembre successivo né tanto meno quella del 6 Gennaio 2026.

Tale ultima PEC è, invece, rilevante poiché il modulo allegato dall'istante ha la casella barrata alla voce “recesso con cessazione definitiva della linea e perdita del numero” che oggettivamente contiene la manifesta volontà successiva dell'istante di chiudere il contratto e la numerazione senza alcuna richiesta di recupero della numerazione mediante portabilità della stessa verso altro operatore tramite codice di migrazione. Cessazione cui Wind ha dato corso, come da Condizioni Generali di Contratto, nei successivi trenta giorni e più precisamente il 17 febbraio 2026.

Ne consegue che la presente Autorità ritiene di non accogliere le richieste sub 2) e sub 3) di indennizzo per la mancata lavorazione del diritto di ripensamento e di indennizzo per la perdita di titolarità della numerazione fissa storica. Non si accoglie neanche la richiesta sub) 4 per il malfunzionamento reclamato poiché agli atti non c'è alcuna prova del malfunzionamento e perché dopo solo due giorni dalla portabilità della numerazione l'istante ha deciso di chiudere il contratto cioè in un tempo così breve che non avrebbe consentito neanche al migliore operatore di verificare eventuali malfunzionamenti.

Deve, invece, accogliersi la richiesta sub 1) nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) in quanto risulta evidente dalle risposte fornite dall'operatore il difetto di comunicazione tra le parti contrattuali che ha condotto dapprima ad una Conciliazione e poi successivamente ad una Definizione. Con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente anche in compensazione di eventuali fatture rimaste insolute.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra controversia XXX – Wind Tre XXX - di accogliere parzialmente l'istanza numero 0070068 del 26 febbraio 2026 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di euro 300,00 (trecento/00), con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente anche in compensazione di eventuali fatture rimaste insolute.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)