

DELIBERA N. 35/2025

**XXX XXX/ WINDTRE SPA
(GU14/763014/2025)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 29 dicembre 2025

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza del XXX, acquisita al Protocollo n. 0169202 del 05.07.2025

1. La posizione dell’istante

L’istante, contesta quanto di seguito: *“Info sul problema in allegato “PREMESSA”*.

In base a tale dichiarazione, l’istante chiede:

1. Accertare e dichiarare prescritti e inesigibili i crediti Wind Tre relativi a maggio 2022 (se esistenti);
2. Accertare e dichiarare la totale illegittimità della sospensione per crediti prescritti, mancata informazione, mancato preavviso e pratiche scorrette.
3. Condannare l’operatore al pagamento degli indennizzi;
4. Porre tutte le spese del procedimento a carico di Wind Tre S.p.a;
5. Quantificazione dei rimborsi e indennizzi richiesti (in euro): 1400.0.

In data 05/07/2025 parte istante ha inserito nel fascicolo documentale del gu14/763014/2025 una memoria nella quale ha dichiarato che: *“la presente memoria viene depositata al fine di offrire una ricostruzione puntuale ed esaustiva della vicenda sottoposta, onde consentire una valutazione sulla illegittimità della sospensione dei servizi telefonici Wind Tre e l'infondatezza della relativa pretesa creditoria. In via preliminare, preme ricordare che il rapporto tra operatore telefonico e utente finale è regolato, oltre che dalle norme speciali di settore, dai principi generali di buona fede oggettiva (artt. 1175, 1375 c.c.), correttezza, trasparenza e tutela dell'affidamento (art. 2 Codice del Consumo – D.Lgs. 206/2005). In data 24 aprile 2025 venivo colpito dalla sospensione integrale dei tre servizi mobili principali non accessori (voce, SMS, dati) erogati da Wind Tre S.p.A., senza alcuna previa comunicazione, diffida o notifica ricevuta tramite canali ufficiali, né riscontrata nella mia area clienti o mediante altri strumenti di contatto a me noti. Contattato il call center, l'operatrice con sede in Albania non riusciva a comprendere il problema e per riattivare la linea inseriva una promessa di pagamento. Sono poi stato rimbalzato ad altra operatrice con sede in Italia, la quale attribuiva la sospensione ad un errore di sistema. In data 2 maggio 2025 ricevevo un messaggio relativo a "promessa di pagamento non rispettata" e contattavo nuovamente il call center (telefonata registrata, allegato A). Durante la chiamata, l'operatrice effettuava la simulazione della mia area personale e confermava che non visualizzavo le fatture contestate sul portale (app Wind, sezione "il mio conto"), semplicemente perché le due fatture non erano presenti. Tali fatture erano state erroneamente prese in considerazione dal consulente in Albania che aveva inserito la promessa di pagamento e che, in ogni caso, essendo fatture scadute nel 2022, anche se non fossero state pagate, non sarebbero comunque oggetto di sospensione. L'operatrice aggiungeva inoltre che la fattura oggetto di sollecito al pagamento era quella del primo marzo, poiché il RID non era entrato correttamente, e che comunque avevo saldato il 17 aprile attraverso l'app, utilizzando PayPal (come mi era capitato diverse volte quando, per qualsiasi motivo, il rid bancario non entrava correttamente).L'operatore inseriva la richiesta di verifica con segnalazione n. 1737248289. In data 9 giugno 2025 ricevevo un SMS ufficiale Wind Tre (Allegato B) con cui mi si assicurava che*

"Abbiamo terminato le analisi in merito alla tua segnalazione del 02/05/2025 numero XXX e ti confermiamo che non sono emerse anomalie". Tale comunicazione mi tranquillizzava, confermando la mia ipotesi e quella degli operatori con cui avevo parlato precedentemente circa il problema gestionale di Wind Tre. Pur avendo diritto a indennizzi, come specificato telefonicamente, era mia premura che la linea, utilizzata anche per lavoro, funzionasse senza interruzioni, pertanto ero disposto a soprassedere alle richieste di indennizzo. In data 12 giugno 2025 la linea veniva nuovamente sospesa. Contattavo il call center (telefonata registrata, Allegato C).L'operatrice mi riferiva nuovamente di 2 fatture non saldate per un totale di € 64,88 (al minuto 5:30 della registrazione) e negava qualsiasi forma di preavviso, ritenendolo a suo avviso non dovuto; negava il messaggio ricevuto relativo alla segnalazione, dichiarando che le era stato confermato che le fatture erano da saldare (contrariamente a quanto comunicatomi telefonicamente e per iscritto via sms); asseriva che non avevo alcun diritto di ricevere copia delle fatture, sostenendo che spettava agli operatori call center fornire esclusivamente per via telefonica i dettagli sugli importi, negandomi espressamente il diritto di visionare tale documentazione. Procedo quindi nello stesso giorno all'invio di diffida formale a mezzo pec con Agcom in copia, prot. n. 0148608 del 16/06/2025 (Allegato D). In data 16 giugno 2025 ricevevo la prima risposta via pec alla mia diffida (Allegato E). Come si evince dal documento, non solo non veniva fornita alcuna risposta ai miei quesiti, ma mi veniva semplicemente allegato un IBAN per bonifico e un importo di €15,98, totalmente diverso da quanto comunicatomi telefonicamente, senza copia alcuna delle fatture attestanti i presunti crediti. In data 20 giugno 2025, poco dopo aver aperto la pratica sul portale Conciliaweb, ricevevo una seconda pec da Wind Tre (Allegato F) con un importo nuovamente diverso (€11,99 + €35,90 = €47,89). In data 30 giugno 2025 venivano ripristinati i tre servizi sospesi in vista dell'imminente udienza di conciliazione. In data 2 luglio 2025 si svolgeva l'udienza di conciliazione, dove venivo a conoscenza di una fantomatica raccomandata che avrei dovuto ricevere il 1° aprile (contrariamente a quanto dichiarato dall'operatrice nell'Allegato C). Dopo aver confermato di non aver mai ricevuto raccomandate A/R o PEC, venivo informato dell'esistenza di un servizio denominato

"tNotice", del quale nessuno mi aveva mai informato precedentemente. Come si evince dalla Delibera Agcom 347/18/CONS e dagli artt. 70-71 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003), l'operatore ha il dovere di fornire all'utente idonea e dettagliata documentazione delle somme richieste (ovvero con indicazione della fattura, periodo di competenza, scadenza e modalità di pagamento). Viene pertanto considerata illegittima ogni sospensione, pretesa o sollecito privo di documentazione esaustiva o congruo preavviso di sospensione. Nel caso in esame, non solo Wind Tre non ha mai prodotto alcuna fattura, estratto o dettaglio a supporto della pretesa, ma nelle comunicazioni ricevute ha variato arbitrariamente la somma richiesta, arrivando a dichiarare: "non sono fatture pertanto non è possibile inviarne copia". Il profilo della mia area clienti (Allegato G) conferma l'assenza di ogni debito. Le prove audio documentano l'ammissione interna dell'errore di Wind Tre. Anche laddove si volesse ipotizzare, per pura ipotesi, l'esistenza di un debito, lo stesso risulterebbe integralmente prescritto ai sensi dell'art. 1-bis.1 D.L. 7/2007 (introdotto da L. 160/2019): i diritti dell'operatore derivanti dal contratto per la fornitura del servizio di comunicazione elettronica si prescrivono in due anni dalla scadenza del pagamento. Nel caso in esame, le presunte rate risalgono al maggio 2022: la prescrizione è quindi maturata a giugno 2024. Non risulta alcun atto interruttivo notificato entro tale termine. Il tentativo di Wind Tre di giustificare la regolarità della notifica in sede di conciliazione, invocando l'invio di una tNotice in data 1° aprile 2025, si rivela infondato per molteplici ragioni: A seguito di verifiche, anche nella cartella SPAM, ho ricostruito che la mail in oggetto (Allegato H) è stata inviata da "postacertificata@relay01.tnotice.com", senza alcun riferimento diretto e riconoscibile a Wind Tre, con layout di Poste Italiane e modalità di recapito perfettamente coincidenti con le comunicazioni di phishing documentate e sconsigliate dagli stessi organi pubblici (Comunicazione Agenzia delle Entrate 28 maggio 2024, Allegato I). A seguito dell'informazione ricevuta in sede di conciliazione, ho ricostruito la dinamica e ricordato di aver visto tempo addietro una mail nello SPAM con mittente sconosciuto e sospetto ("relay01.tnotice"). Ricordo di aver effettuato una ricerca su Google "tnotice spam" e di aver ricevuto come risultati numerosi forum che mettevano in guardia da mail con header di questo tipo, e perfino

una circolare dell'Agenzia delle Entrate che intimava di non aprire tali mail per rischio phishing. Non avendo mai ricevuto comunicazione ufficiale dell'utilizzo di questo mittente sconosciuto, e considerando che nelle conversazioni telefoniche gli operatori avevano negato l'invio di qualsiasi preavviso, ho ritenuto quella mail un semplice tentativo di phishing. Non ho mai prestato consenso esplicito (opt-in) all'uso di tale canale per comunicazioni formali. Wind Tre non ha inviato né i reminder obbligatori (che, dalle mie ricerche, Wind stabilisce al 20° e 30° giorno dall'invio) né notifiche parallele (via SMS, area clienti, PEC o raccomandata) che potessero alertarmi circa l'importanza del messaggio. Secondo l'art. 1335 c.c., la comunicazione si presume conosciuta solo in mancanza di "impossibilità senza colpa". Le notifiche telematiche devono essere inviate con mezzi idonei a garantire certezza, sicurezza e immediata riconoscibilità della provenienza. Notifiche di crediti o sospensioni tramite canali non riconoscibili, senza opt-in e senza notifica parallela, non possono considerarsi idonee a fondare pretesa creditoria o sospensione né a interrompere prescrizione. Da normale cittadino, ho ignorato una mail finita in spam, proveniente da dominio sconosciuto, con layout e richieste tipiche di phishing, mai rivendicata da alcun operatore, pertanto ho agito in conformità ai più elevati standard di diligenza. La sospensione, per le sue modalità e durata, mi ha causato danno concreto e documentato. In particolare, mi ha costretto, nel momento in cui mia nonna veniva ricoverata d'urgenza per frattura femore il 13 giugno 2025, a dover chiedere telefoni e hotspot a terzi in ospedale per garantire le comunicazioni familiari, generando disagio, ansia e significativa compromissione della qualità della vita personale e familiare (Allegato J).Alla luce delle violazioni sopra dettagliate, si chiede il riconoscimento di: Indennizzo per sospensione illegittima di 3 servizi principali per 20 giorni (Delibera AGCOM 347/18/CONS, art. 5): €7,50 x 3 servizi x 20 giorni = €450; Indennizzo per violazione dell'obbligo informativo (art. 4); Indennizzo per servizi accessori sospesi (VoLTE, 5G); Indennizzo per danno morale e disagio personale documentato; Rimborso quota abbonamento pagato e non usufruito; Rimborso mensilità sim di emergenza utilizzata a seguito dell'emergenza sanitaria. Alla luce dei fatti e principi di diritto sopra rappresentati, chiedo che AGCOM Abruzzo voglia: 1. Accertare e dichiarare prescritti

e inesigibili i crediti Wind Tre relativi a maggio 2022; 2. Accertare e dichiarare la totale illegittimità della sospensione per credito prescritto, mancata informazione, mancato preavviso e pratiche scorrette documentate dalle registrazioni audio, con condanna dell'operatore al pagamento degli indennizzi; 3. Verbalizzare che il sottoscritto riconosce come domicilio digitale per comunicazioni urgenti esclusivamente l'indirizzo PEC amministrazione@pec.XXXdisilvio.com, disconoscendo qualsivoglia comunicazione effettuata su mail ordinaria o comunque proveniente da indirizzi sconosciuti; 4. Porre tutte le spese della procedura a carico di Wind Tre S.p.A”.

Allega:

- Allegato A :Copia della registrazione del contatto telefonico effettuato mediante call center WindTre del 02/05/2025;
- Allegato B: Copia dello screenshot del messaggio sms WindTre del 09/05/2025;
- Allegato C: Copia della registrazione del contatto telefonico effettuato mediante call center WindTre del 12/06/2025;
- Allegato D: Copia della segnalazione/reclamo “Contestazione formale per sospensione illegittima dell’utenza mobile n. XXX” del 12/06/2025,
- Allegato E: Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall’account servizioclienti159@pec.windtre.it all’indirizzo amministrazione@pe.XXXdisilvio.com in data 16/06/2025;
- Allegato F: Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall’account servizioclienti159@pec.windtre.it all’indirizzo amministrazione@pe.XXXdisilvio.com in data 20/06/2025;
- Allegato G: Copia dello screenshot area clienti (nessun debito);
- Allegato H : Avviso di giacenza posta tracciata n. XXX;
- Allegato I1: Copia della ricerca su motore di ricerca google false raccomandate Tnotice;
- Allegato I2: Copia “Avviso del 24 maggio 24: False comunicazioni avvisi di giacenza raccomandate elettroniche”Documentazione medica ricovero familiare del 21/06/2025 e 03/07/2025;

- Allegato I3: Copia dell'Avviso di giacenza Agenzia delle entrate del 16/05/2024;Copia Registrazione telefonata del 12/06/2025;
- Allegato I4: Ulteriore copia dell'avviso dell'Agenzia delle Entrate;
- Allegati J1 e J2:Copia delle lettere di ricovero 13/06/2025 e dimissione del 21/06/2025 e del 03/07/2025 della signora Sandra Reggio.

Ai fini dell'esaustiva comprensione degli elementi utili alla decisione dell'istanza di definizione *de qua*, in data 07/07/2025 il Corecom adito ha inserito nel fascicolo documentale dell'istanza la seguente dichiarazione : *“L’art. 14, comma 3 del regolamento di cui alla Del. 203/18/CONS e successive modificazioni prevede che :”A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GUI4 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso”*. Nel presente procedimento nelle richiesta dell'istante lo stesso indica : *'Accertare e dichiarare prescritti e inesigibili i crediti Wind Tre relativi a maggio 2022 (se esistenti); Accertare e dichiarare la totale illegittimità della sospensione per credito prescritto, mancata informazione, mancato preavviso e pratiche scorrette documentate dalle registrazioni audio, con condanna dell'operatore al pagamento degli indennizzi; Verbalizzare che il sottoscritto riconosce come domicilio digitale per comunicazioni urgenti esclusivamente l'indirizzo PEC amministrazione@pec.XXXdisilvio.com, non riconoscendo comunicazioni pervenute su qualsiasi altro indirizzo di posta ordinaria; Porre tutte le spese della procedura a carico di Wind Tre S.p.A.*

Nel tentativo di conciliazione Ug/760080/2025 l'istante chiedeva: *' Chiedo l'immediato ripristino del servizio, la consegna dei documenti richiesti e il riconoscimento di tutti gli indennizzi e danni subiti, oltre alla quota di abbonamento pagata e non usufruita e il costo di un'altra sim che sto utilizzando momentaneamente a causa di questo problema.* Alla luce della previsione regolamentare, pertanto, oggetto del presente procedimento

potrà essere quanto originariamente richiesto dall'istante ossia *l'immediato ripristino del servizio, la consegna dei documenti richiesti e il riconoscimento di tutti gli indennizzi e danni subiti, oltre alla quota di abbonamento pagata e non usufruita e il costo di un'altra sim che sto utilizzando momentaneamente a causa di questo problema*".

A seguito della comunicazione inserita nel fascicolo documentale dal Corecom, parte istante in data 07/07/2025, in nota di precisazione, ha dichiarato che: *"a fronte della Vostra cortese comunicazione del 07 luglio 2025, con la quale si richiama l'art. 14, comma 3, del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS desidero, con il massimo rispetto per il procedimento, confermare e precisare quanto segue. Con questa nota, mi limito a ribadire le medesime domande già cristallizzate nel verbale di mancata conciliazione, fornendo soltanto chiarimenti utili alla Vostra valutazione. 1 Domande che sottopongo alla Vostra decisione Ripristino immediato della linea mobile indebitamente sospesa (ripristino effettuato in data 30 Giugno in vista dell'udienza di conciliazione) e di conseguenza la non sospensione futura per quanto concerne il contenzioso del presente procedimento; Consegna di ogni documento contabile utile a comprendere la pretesa (fatture, estratti, prove di notifica); Liquidazione degli indennizzi automatici e di tutti i danni effettivamente subiti, ivi compresi: • l'indennizzo per la sospensione illegittima; • il rimborso dei canoni pagati durante il blocco del servizio; Rimborso del costo della SIM sostitutiva che ho dovuto utilizzare per ragioni lavorative e familiari. Queste sono, e rimangono, le sole pretese oggetto del presente giudizio. 2 Motivi adottati a sostegno (senza nuove pretese) Le argomentazioni relative a: - prescrizione biennale del presunto credito (art. 1-bis.1 D.L. 7/2007, conv. L. 40/2007, come mod. L. 160/2019) come dato di fatto oggettivo e non come richiesta - mancanza di prove documentali ed incongruenze comunicative - irregolarità della notifica tNotice finita nello spam e non conoscibilità e riconoscibilità del servizio e del mittente utilizzato, mai ammesso e perfino negata la comunicazione della stessa nelle comunicazioni audio ufficiali, senza neanche i due preavvisi come ho appreso pocanzi dalle linee guida wind3 presenti sul sito, mentre mi informavo di questa tipologia di comunicazione, della quale sono stato informato solamente in sede di conciliazione. - ulteriori pratiche scorrette emerse dalle*

registrazioni audio, sono presentate esclusivamente come fondamento giuridico e probatorio delle domande sopra elencate. Non introduco quindi istanze nuove né diverse da quelle verbalizzate. 3 Domicilio digitale Per garantire la mia piena reperibilità, desidero comunicare con la presente a Wind3, che il domicilio digitale esclusivo per tutte le comunicazioni importanti da me riconosciuto è: amministrazione@pec.XXXdisilvio.com Non dispongo di altro canale PEC diverso da quello sopra indicato, e non riconosco mail su posta ordinaria proveniente da soggetti da me non identificati, poichè non cliccherò mai alcun link ritenuto sospetto al fine di difendermi da eventuali attacchi informatici. Confidando che la presente nota soddisfi i requisiti di cui all'art. 14, comma 3, Vi ringrazio per l'attenzione e resto a disposizione per ogni ulteriore richiesta di chiarimento.”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, osserva: “con il presente atto si costituisce innanzi al Corecom Abruzzo Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) (di seguito, per semplicità, Wind Tre) la quale espone le numerazioni a cui sono riferite le odierne contestazioni. In data 22/02/2018 veniva attivata sui nostri sistemi la sim prepagata XXX. La sim è attualmente attiva. In rito sulla richiesta dei documenti contabili il Gestore, precisa che la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Si precisa che, essendo la sim una prepagata, i documenti di cui si richiede l'invio, non sono disponibili poiché trattasi di addebiti ricorsivi mediante disposizione di pagamento automatico autorizzato. Un eventuale ordine di invio degli stessi rappresenterebbe quindi un'obbligazione impossibile da adempiere per la scrivente convenuta. Pertanto, rispetto ad un'eventuale decisione

dell'Ill.mo Corecom Abruzzo, WindTre risulterebbe inottemperante non potendo in nessun modo inviare una cosa che materialmente non è nella disponibilità della scrivente!! Il Gestore, limitatamente alle spese di procedura, precisa che le stesse non sono demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS e successive modifiche), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. Si rammenta che l'art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Si veda le recenti Delibere del Corecom Molise - n. 19/24: "Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerato il grado di partecipazione delle parti ai procedimenti di conciliazione e definizione, il loro comportamento e considerata, altresì, la non sussistenza di spese necessarie e giustificate sopportate da parte istante per l'espletamento della presente procedura, si ritiene non doversi riconoscere, in favore dell'utente, alcun rimborso" e Corecom Puglia - n. 261/24: "[...] si ritiene di non dover accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, in ragione della gratuità della procedura di definizione e assenza, in atti, di particolari spese documentate." Si veda anche la delibera Emilia-Romagna n. 31/23: "Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l'assistenza di un

Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese.” Corecom Piemonte – delibera n. 27/23: “Non si ritiene [...] di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura [...] in quanto non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non ne è stata dimostrata la necessità e giustificatezza alla luce del fatto che la procedura è gratuita.” Con riferimento alla richiesta dell’indennizzo di € 1.400, la stessa si connatura come un vero e proprio risarcimento danni. La scrivente convenuta intende qui eccepire l’inammissibilità della suddetta richiesta, l’art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che. “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.”. Al punto 5 che: “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. Già precedentemente in tal senso la delibera n. 19/14/CIR con riferimento alla delibera 173/07/CONS chiariva: “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell’istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.” Il convenuto gestore richiede, inoltre, all’adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il

giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente in merito a quanto lamentato. È necessario provare i danni subiti, che allo stato non sono stati forniti. Preme, infine, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Vigè nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza contrattuale oltre che di economia processuale. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: "[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come

ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...]). Si veda anche, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema [...] prodotte dalla società medesima [...]." In data 22/02/2018 veniva attivato, presso un punto vendita H3G, il contratto per la sim n. 3272023118 con offerta ALL-IN Plus 24 mesi con contestuale richiesta di MNP. (Allegato 1 – PDC). In data 12/12/2019 veniva effettuato, il cambio offerta verso ALL-IN Smart VaR 30 Mesi con un vincolo di 30 mesi e vendita a rate del terminale OPPO A9 2020 al costo di euro 11,99 al mese e rata finale di euro 30,11. In data 13/05/2022 veniva inviata comunicazione, tramite SMS, di preavviso di modifica delle condizioni generali di contratto, in vista della migrazione sui sistemi WindTre. In data 01/06/2022 veniva inviato SMS di sollecito pagamento. In data 17/06/2022 il numero XXX, oggetto d'istanza, veniva migrato sui sistemi WindTre sotto il contratto n. XXX con CDF XXX. La numerazione è tuttora attiva. In data 18/11/2023, l'istante acquistava con vendita a rateale, un terminale. (Allegato 2 – PDC 2023). Nella Proposta di contratto veniva altresì, indicato l'indirizzo mail XXX@GMAIL.COM . In data 17/03/2025 veniva inviato sms di sollecito pagamento relativamente al CDF XXX afferente al contratto n. XXX su cui è attiva l'utenza oggetto di doglianza. In data 18/03/2025 veniva inviato sollecito anche tramite campagna app. In data 20/03/2025 e 24/03/2025 l'istante veniva altresì, avvisato tramite IVR. In data 01/04/2025, nelle more, stante il mancato pagamento delle disposizioni di pagamento n° XXXX, XXX e XXX, veniva predisposto l'invio di un sollecito tramite avviso Raccomandata "tNotice" n. XXX di preavviso di sospensione e cessazione del servizio. (Allegato 3 – Lettera di preavviso - Allegato 4 – Ricevuta Avviso certificato postale forense). La convenuta specifica che l'avviso della Raccomandata "tNotice" veniva inviato all'indirizzo XXX@GMAIL.COM risultava consegnato in pari data. Si evidenzia che l'indirizzo e-mail: XXX@GMAIL.COM era ed è certificato sui sistemi Wind Tre ed è il medesimo riportato sul contratto, come prima indicato. In tal modo, si autorizzava WindTre all'invio al predetto indirizzo di tutte le

comunicazioni relative al contratto in essere. L'indicazione dell'indirizzo e-mail in un contratto, (tale da costituire un domicilio speciale per la ricezione di tNotice ai sensi del combinato disposto degli art. 47 c.c. e art. 3 bis comma 4 quinquies D.Lgs 82/2005), rappresenta una forma attiva di consenso. Si ricorda che, anche sul sito istituzionale al link WINDTRE Informa - Tutti le comunicazioni di WINDTRE gli utenti vengono invitati a verificare la correttezza e la validità dell'indirizzo mail rilasciato a WindTre, essendo un dato essenziale per eventuali comunicazioni per la gestione del contratto. Del resto, è lo stesso istante con la documentazione allegata a confermare la ricezione della predetta raccomandata. Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata perciò con un protocollo di sicurezza e con l'indicazione del nome e cognome del ricevente, al fine di evitare possibili dubbi sul mittente e sulla regolarità della comunicazione. Si ravvisava, pertanto, sin da subito, il comportamento poco diligente dell'istante, palesato nel mancato pagamento di quanto fatturato a fronte di una comunicazione di cui era edotto, così come da documentazione allegata dallo stesso. L'istante era consapevole che WindTre poteva inviare comunicazioni all'utente attraverso il servizio T-Notice. Tale comunicazione era ed è presente sul sito ufficiale al seguente link Servizio tNotice: Recapito digitale delle comunicazioni rivolte ai Clienti | WINDTRE. In data 24/04/2025 la linea veniva sospesa e riattivata su promessa di pagamento in giornata. In data 02/05/2025 veniva inviato SMS per promessa di pagamento non rispettata, con cui si sollecitava il pagamento di quanto risultava insoluto. In pari data ci contattava l'istante, chiedendo chiarimenti sugli importi sollecitati. Veniva aperta una segnalazione amministrativa n° XXX. Dalle verifiche risultava che le disposizioni di pagamento sollecitate erano inerenti al CDF XXX, numero di riferimento XXX. Nello specifico la disposizione n° XXX, avente scadenza 01/05/2022 di euro 11,99, era comprensiva della rata terminale

pari ad euro 6,20 e del costo dell'opzione pari ad euro 5,79. La disposizione n°XXX, avente scadenza 31/05/2022 di euro 35,90, era comprensiva della rata finale terminale pari a ad euro 30,11 e del costo dell'opzione pari ad euro 5,79. Si ricorda a tal proposito che in data 12/12/2019 l'istante, come prima rappresentato, aveva attivato l'offerta prepagata ALL-IN Smart VR 30 Mesi con contestuale attivazione del terminale OPPO A9 2020 imei XXX In data 09/05/2025, data l'impossibilità, per irreperibilità, a contattare l'istante, per fornirgli i dovuti chiarimenti, gli venivano inviati n° 2 sms. Nel secondo gli veniva notificata la chiusura della pratica amministrativa a seguito delle verifiche effettuate che non avevano rilevato irregolarità di sorta. Il 12/06/2025 la linea 3272023118, stante il perdurare della morosità, veniva nuovamente sospesa. In pari data, l'istante contattava il nostro servizio clienti, ricevendo le dovute informazioni sulle fatture inesitate e sulla loro correttezza. Sempre in data 12/06/2025 perveniva PEC dall'indirizzo amministrazione@pec.XXXdisilvio.com avente come oggetto: "Diffida per Sospensione Illegittima linea telefonica e dati". In data 16/06/2025 gli veniva inviato un primo riscontro, con l'invio delle coordinate bancarie. Successivamente in data 20/06/2025 veniva inviato un altro riscontro dove veniva chiarito la correttezza delle somme sollecitate e contestate dall'istante. In data 20/06/2025 presentava istanza n° UG/760080/2025 al Corecom Abruzzo. In data 27/06/2025, in pendenza del procedimento, la linea veniva riattivata. In data 16/07/2025 veniva siglato il mancato accordo mancato accordo, prodromico al presente procedimento di definizione. Preme a questo punto sottolineare che nel procedimento n° UG/760080/2025 e nelle PEC inviate dall'istante non si è mai fatto richiesta di applicazione della prescrizione per le fatture del 2022 sollecitate. (Allegato 5 - formulario_760080) Quanto poi all'eccezione di prescrizione sollevata dall'istante sulla prescrizione biennale delle fatture oggetto di sollecito, preme altresì alla scrivente difesa rilevare che con il termine prescrizione dei crediti commerciali si intende la cessazione, da parte del titolare, dei diritti sulla somma da ricevere. Essa è disciplinata dall'art. 2934 del codice civile che recita quanto segue: "Ogni diritto si estingue per prescrizione, quando il titolare non lo esercita per il tempo determinato dalla legge. Non sono soggetti alla prescrizione i diritti indisponibili e gli altri diritti indicati dalla

legge. In via del tutto generale il creditore perde il diritto alla riscossione della somma dopo 10 anni dall'effettuazione del credito nei confronti del debitore, come disciplinato dall'art. 2946 del Codice Civile". Si veda anche l'art 2938 del codice civile che recita quanto segue: "Il giudice non può rilevare d'ufficio la prescrizione non opposta". La ratio di predetto articolo è che la prescrizione non opera automaticamente ma deve essere eccepita dalla parte che vi abbia interesse, sempre in forza del generale principio secondo cui è rimesso alla volontà dell'interessato l'avvalersi o meno del fatto prescrizione già compiuto. Nel caso di specie potrebbe trovare applicazione la legge di bilancio 2020 (L. 160/2019, art. 1, comma 295 che prevede una prescrizione più breve, ma a parere di questa difesa, è necessario altresì tenere in considerazione gli atti interruttivi della prescrizione stessa, intervenuti ad esempio in data 01/06/2022, come sopra meglio descritti. Tuttavia, autorevoli pronunce in merito sono di diverso avviso si veda la Delibera n. 5/204 del Corecom Umbria riporta quanto segue "Quanto ai termini di prescrizione, si evidenzia che la L. 2015/2017 (art. 1, commi da 4 a 40) ha previsto che nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico il diritto al corrispettivo si prescriva in due anni per le fatture con scadenza successiva: al 1° marzo 2018 per il settore elettrico, al 1° gennaio 2019 per il settore gas, al 1° gennaio 2020 per il settore idrico. Con la legge di bilancio 2020 (L. 160/2019, art. 1, comma 295) è stata abrogata la norma (art. 1 comma 5 l. 205/2017) che escludeva l'applicazione della prescrizione breve biennale e consentiva la più lunga prescrizione quinquennale in caso di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivanti da responsabilità accertata dell'utente. Tali disposizioni, tuttavia, attengono ai settori sopra menzionati ed esulano dall'ambito delle comunicazioni elettroniche e quindi non trovano applicazione nel caso di specie." Premesso che l'istante ha eccepito la prescrizione solo in un secondo momento, ossia con il deposito del GU14/763014/2025, si segnala che, tuttavia, in applicazione del principio del favor utentis, nelle more del presente procedimento di definizione, è in corso la gestione ordinaria di rinuncia alle seguenti disposizioni contabili insolute n° XXX e XXX, relativi all'anno 2022, per un totale di € 47,89. Si rende noto che, sempre in ottica di favor utentis, si è provveduto ad indennizzare l'istante per la sospensione della linea dal 12/06/2025 al 27/06/2025 ai

*sensi della delibera 347/18/CONS (art. 5 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13 comma 6) per un totale di gg. 16 ed euro 120,00. In allegato NDC emessa (Allegato 6 - NDC XXX). La disposizione di pagamento di detta somma è prevista per il giorno 29/09/2025. In ragione di quanto su esposto, deve dichiararsi in merito la cessata materia del contendere. Si richiami a tal proposito la recentissima Determina Fascicolo n. GU14/71***0/2024 del 31/03/2025 in cui il Corecom Campania respinge le richieste dell'istante essendo "venuto meno in corso di causa il fondamento stesso della lite, si riporta lo stralcio di interesse: "[...] una volta che sia venuto meno in corso di causa il fondamento stesso della lite - che costituendo una condizione dell'azione deve sussistere fino al momento della decisione - vengono a mancare sia l'interesse ad agire che a contraddire e, con essi, la necessità di una pronuncia (cfr. Cass., 9.4.97, n. 3075; Cass., 8.6.96, n. 5333; Cass., 16.9.95, n. 9781; Cass., 7.9.93, n. 9401; Cass., 14.2.91, n. 1538; Cass., 19.3.90, n. 2267). Alla luce di ciò, si può evidenziare che, in pendenza del presente, è venuto meno l'oggetto per il quale è stata attivata tale procedura di Definizione [...], avendo l'operatore provveduto a [...]. Per tale motivo, deve prendersi atto della richiesta di cessazione della materia del contendere [...]. Motivi di diritto Si ricorda, che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto Wind Tre 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. Si veda art. 5.5 delle condizioni generali di contratto rubricato MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE (Allegato 7 - Condizioni generali di contratto) Per quanto accettato dal cliente, e più in generale per i principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, imponevano allo stesso di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture entro la scadenza, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse. Autorevole giurisprudenza afferma che il comportamento secondo buona fede e correttezza del singolo contraente è finalizzato, nel rispetto del contemperamento dei rispettivi interessi, ad una tutela delle posizioni e delle aspettative dell'altra parte; in tale contesto è legittimo configurare quali componenti del rapporto obbligatorio i doveri strumentali al soddisfacimento dei diritti delle parti contraenti, cosicché è stato*

ritenuto che anche la mera inerzia cosciente e volontaria, che sia di ostacolo al soddisfacimento del diritto della controparte, ripercuotendosi negativamente sul risultato finale avuto di mira nel regolamento contrattuale degli opposti interessi, contrasta con i doveri di correttezza e di buona fede e può quindi configurare inadempimento. 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. Si veda DETERMINA AGCOM Fascicolo n. GUI4/XX41XX/2025 del 15/08/2025: “Premesso che, ai sensi dell’articolo 1227 del codice civile sul concorso del fatto colposo del creditore, se l’utente 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” Pertanto, l’inadempimento contrattuale si è verificato in quanto l’utente non ha rispettato gli obblighi di pagamento previsti dal contratto sottoscritto con il gestore. Inoltre, il signor Di Silvio, nonostante gli avvisi, le comunicazioni ed i solleciti inviati dal gestore, ha continuato a non effettuare i pagamenti dovuti. Tale comportamento costituisce una violazione delle condizioni contrattuali e giustifica la sospensione dell’utenza, in conformità con le normative vigenti e le delibere Agcom e Corecom (vedasi sul tema, ex multis, Delibera AGCOM n. 11/22/CONS) Si evidenzia, pertanto, che non si evincono responsabilità della convenuta per la sospensione del servizio e si respingono, di conseguenza le richieste avanzate da parte istante, in quanto la sospensione del servizio non è stata arbitraria, ma, bensì, ascrivibile al mancato pagamento dei conti telefonici da parte del cliente relativi ad un servizio regolarmente fruito e fornito dalla scrivente. L’istante, consapevole della morosità pendente, ha ignorato la stessa e non si è resa parte attiva per evitare la sospensione. In ogni caso, avendo il Gestore già rinunciato ai predetti importi e predisposto gli indennizzi previsti per i casi di specie dalla Delibera 347/18/CONS, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere

dichiarata la cessata materia del contendere. Relativamente alle spese di procedura si ribadisce quanto già affermato in rito anche rispetto alla richiesta di € 1.400 equiparabile ad un risarcimento danni. Si ricorda, nuovamente, l'incompetenza di codesto Corecom in materia. Si veda in merito la delibera n. 26/25 del Corecom Toscana: "In primo luogo, si rileva che le circostanze addotta dalla parte istante circa la necessità dei dipendenti che, a causa del malfunzionamento delle utenze della parte istante, "dovevano spesso utilizzare i propri apparati cellulari" e che il malfunzionamento "comprometteva l'immagine della società verso i rispettivi clienti", non hanno rilievo in questa sede potendosi configurare tutt'al più come attinenti a profili risarcitori che esulano dalla competenza di questa Autorità." Delibera n. 3/25 del Corecom Umbria: "[...] non sono di competenza dell'Autorità, e quindi del Corecom, le questioni relative al risarcimento del danno, cui si riferiscono le richieste [...]: ai sensi infatti dell'articolo 20, comma 4, "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. (...)". Resta comunque salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (articolo 20, comma 5)." Delibera N. 49/24/CIR Agcom: "[...] la richiesta dell'istante [...] (ristoro dei danni da mancato guadagno, n.d.r.) non può trovare accoglimento in quanto, fermo restando che il risarcimento del danno è materia che esula dalla competenza dell'Autorità adita, il Regolamento sugli indennizzi che trova applicazione in questa sede non contempla alcuna fattispecie di indennizzo riferibile al caso di specie." Delibera n. 6/24/CIR Agcom "La richiesta dell'istante di (risarcimento del danno, n.d.r.) esula dalle competenze di questa Autorità, chiamata a disporre, se del caso, rimborsi o indennizzi, come chiarito dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento." In fine, sulla richiesta di ristoro dei costi sostenuti per l'acquisto di un'altra sim non vi è traccia di alcun documento contabile attestante l'acquisto della stessa ed in ogni caso non è degna di merito e si connoterebbe anche questa richiesta

come domanda di risarcimento del danno. Si ricorda che la sim oggetto di doglianza è una prepagata. Per la copia delle disposizioni contabili, si sottolinea che già nella risposta fornita con pec del 20/06/2025 si era chiarito che le stesse non erano materialmente nella disponibilità della scrivente in quanto non si tratta di fatture ma di addebiti ricorsivi mediante disposizione di pagamento automatico autorizzato. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento ad ulteriori indennizzi e/o ristori. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: In rito 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, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., art.16 comma 4."

Allega:

- Copia della proposta di contratto sim ricaricabile del 22/12/2018;
- Copia della proposta di contratto WindTre del 18/11/2023;
- Copia della lettera di preavviso;
- Copia delle ricevute di avviso certificato postale forense;
- Copia del formulario Ug/760080/2025;
- Copia della Ndc XXX;
- Copia delle condizioni generali di contratto.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Wind tre S.p.a., l'istante in data 08/10/2025 ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: *“con la presente si contestano integralmente le deduzioni di Wind Tre S.p.A. e si ribadiscono le domande già formulate nel verbale di mancata conciliazione: liquidazione degli indennizzi automatici previsti dalla Delibera Agcom 347/18/CONS (Regolamento indennizzi, Allegato A). 2. Cronologia dei fatti. Il 24 aprile 2025: primo blocco del servizio; il servizio clienti inserisce una "promessa di pagamento" per risolvere. 2 maggio 2025: in assistenza viene segnalato un possibile errore gestionale. L'operatore rileva che le fatture non sono visibili nell'area clienti e non possono essere saldate online; rassicura il ricorrente che "fatture così vecchie non sarebbero comunque oggetto di sospensione" e apre segnalazione interna (registrazione agli atti). 9 giugno 2025: Wind Tre comunica via SMS ufficiale: "dalle verifiche effettuate non sono emerse anomalie". Il ricorrente, sulla base di tale comunicazione e delle precedenti rassicurazioni telefoniche, ritiene chiusa la questione. 12 giugno 2025: nuova sospensione totale del traffico (voce/SMS/dati). Il Contact Center (registrazione agli atti) si rifiuta di ripristinare la linea e dichiara che: non è stato inviato alcun preavviso di sospensione; il cliente non ha diritto a riceverlo "perché le fatture sono vecchie"; non verranno forniti documenti contabili; l'unico modo per ripristinare il servizio è pagare immediatamente, per telefono, una somma comunicata a voce, senza possibilità di verifica documentale (Comunicazione minatoria ed ai limiti dell'estorsione). Il ricorrente invia immediatamente pec di reclamo richiedendo copia delle fatture o qualsiasi documento contabile attestante il presunto debito. 16 e 20 giugno 2025: Wind Tre risponde via pec indicando importi diversi tra loro (e diversi da quello comunicato telefonicamente) e dichiarando testualmente che "non è possibile fornire le fatture perché non sono fatture". Nessun documento contabile viene allegato. 30 Giugno 2025 Ripristino dei servizi in via preventiva in vista dell'udienza Corecom (emerso solo in conciliazione): preavviso via "iNotice" su casella email ordinaria, dopo le dovute verifiche si scopre che tale messaggio è stato catalogato come SPAM, mai aperto, senza mai aver ricevuto i successivi solleciti regolamentari di giacenza (20° e 30° giorno), modus operandi di classici tentativi di phishing. Data successiva: Wind Tre emette nota di credito/indennizzo contrattuale di €*

120,00, riconoscendo espressamente il disservizio causato. 3. Contestazioni alla memoria di Wind Tre. 3.1 Mancata prova del credito (art. 2697 c.c.) Wind Tre non ha prodotto alcuna fattura, estratto conto o documento contabile riferibile alle presunte "partite del 2022" poste a fondamento della sospensione. Nelle pec del 16 e 20 giugno, la convenuta ammette espressamente di non poter fornire le fatture e non produce alcun documento contabile alternativo, limitandosi a comunicare importi diversi e contraddittori (Allegati presenti). Gli screenshot di SMS/IVR/App depositati in memoria sono generici e privi di elementi identificativi (numero documento, periodo di riferimento, importo specifico). Non consentono alcun collegamento verificabile alle presunte partite 2022, riferendosi invece a solleciti per ordinarie mensilità RID non addebitate (circostanza pacifica, confermata anche dall'operatrice nella prima registrazione), regolarmente saldate dal ricorrente tramite area clienti. Ne consegue che il presupposto stesso della sospensione, l'esistenza di un credito certo, liquido ed esigibile, non risulta provato. L'onere della prova (art. 2697 c.c.) grava interamente sull'operatore che ha esercitato il potere sospensivo: in assenza di prova, la sospensione è illegittima. 3.2 Contraddittorietà documentale e riconoscimento del disservizio La documentazione di Wind Tre presenta contraddizioni insanabili: il 9 giugno comunica "nessuna anomalia"; il 12 giugno sospende il servizio; il 16 e 20 giugno indica importi diversi tra loro e diversi da quello comunicato telefonicamente; dichiara di non poter fornire fatture "perché non sono fatture" e al contempo non fornisce alcun documento contabile a dimostrazione del credito; successivamente emette nota di credito di € 120,00 per "indennizzo contrattuale". La nota di credito costituisce riconoscimento formale del disservizio, non un mero gesto commerciale. Essa attesta che Wind Tre ha accertato internamente l'illegittimità o l'erroneità della propria condotta, ma tale riconoscimento parziale non estingue gli indennizzi automatici previsti dalla normativa Agcom, che non sono derogabili dalle parti. 3.3 Sospensione illegittima – Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, art. 5 Allegato A L'art. 5 dell'Allegato A al Regolamento indennizzi prevede l'indennizzo automatico in caso di sospensione ingiustificata del servizio. Nel caso di specie: tre giorni prima del blocco (9 giugno), Wind Tre comunica ufficialmente l'assenza di anomalie; l'operatrice del 2

maggio (registrazione agli atti) ha chiaramente indicato un errore gestionale interno e affermato che partite così risalenti non avrebbero dovuto generare sospensione; la convenuta non ha fornito alcuna prova documentale del credito sottostante; ha emesso nota di credito per indennizzo contrattuale, riconoscendo il disservizio. Tutti i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo per sospensione illegittima sono integrati.

3.4 Inefficacia del preavviso via tNotice (art. 1335 c.c.). Wind Tre sostiene di aver inviato preavviso tramite sistema "tNotice" il 1° aprile 2025. Anche volendo riconoscere allo strumento validità astratta, nel caso concreto la presunzione di conoscenza di cui all'art. 1335 c.c. è superata per le seguenti circostanze provate: 1. Invio su casella email ordinaria, non pec; 2. Assenza di preventivo consenso informato (OPT IN) del cliente all'uso di tale canale e di tale mittente specifico; 3. Mittente non riconducibile a Wind Tre (dominio "motice"), con conseguente classificazione automatica in spam; 4. Messaggio mai aperto, in via precauzionale, anche in considerazione delle campagne anti phishing segnalate dall'Agenzia delle Entrate relative a mittenti analoghi; 5. Assenza dei successivi solleciti regolamentari (20° e 30° giorno previsti dalla prassi operativa); 6. Contesto informativo opposto: a distanza di un mese, Wind Tre comunica ufficialmente via sms "nessuna anomalia", ingenerando legittimo affidamento sulla regolarità della posizione, oltre a quanto dichiarato telefonicamente, ovvero, mero errore gestionale. Questa combinazione di elementi integra la fattispecie dell'"impossibilità senza colpa di avere notizia" prevista dall'art. 1335 c.c., con conseguente inefficacia della comunicazione. Il preavviso non è stato in concreto conoscibile e non può legittimare la sospensione.

3.5 Mancata risposta idonea ai reclami – Delibera Agcom n. 347/18/CONS, art. 12 Allegato A. L'art. 12 dell'Allegato A prevede l'indennizzo automatico per mancata o ritardata risposta idonea ai reclami. Le pec del 16 e 20 giugno non costituiscono risposta idonea alla richiesta a mezzo per del 12 giugno in quanto: non contengono documenti contabili; indicano importi contraddittori; dichiarano espressamente l'impossibilità di fornire le fatture; non consentono alcuna verifica oggettiva della pretesa creditoria. L'inadempimento informativo è permanente: ad oggi non è mai stata fornita alcuna pezza giustificativa delle presunte partite 2022. Permane pertanto, se la commissione lo

riterrà opportuno, il diritto all'indennizzo. 3.6 Violazione dei principi di trasparenza, buona fede e proporzionalità. La condotta di Wind Tre viola: gli obblighi di trasparenza e accessibilità delle informazioni contrattuali previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 207/2021); i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375 c.c.). In particolare: prima comunica "nessuna anomalia", poi sospende integralmente il servizio (voce/SMS/ dati); alterna importi diversi senza giustificazione; dichiara di non poter produrre documenti; pretende pagamenti immediati per telefono senza riscontri verificabili; rifiuta qualsiasi forma di documentazione contabile. Tale condotta è oggettivamente non trasparente e lesiva dei diritti del consumatore. 4. Precisazione sui documenti prodotti da WindTre: Screenshot di solleciti SMS/IVR/App: privi di riferimenti oggettivi (numero fattura, periodo, importo specifico), non dimostrano alcunché in relazione alle presunte partite 2022. Risultano, al più, solleciti generici per occasionali RID non andati a buon fine, sempre regolarizzati dal ricorrente tramite App o PayPal. tNotice: la convenuta non documenta alcuna effettiva presa visione né invia i successivi solleciti previsti; il messaggio risulta come SPAM; la successiva comunicazione "nessuna anomalia" del 9 giugno consolida l'affidamento del cliente sulla regolarità della posizione. "Cessata materia del contendere": infondata. La nota di credito/indennizzo contrattuale non estingue gli indennizzi automatici previsti dal Regolamento AGCOM, che non sono negoziabili. In assenza di accordo transattivo espresso, permane integralmente l'interesse alla liquidazione degli indennizzi dovuti per legge (per n°20 giorni di sospensione). 5. FONDAMENTO GIURIDICO 5.1 Onere della prova (art. 2697 c.c.). Grava sull'operatore l'onere di provare l'esistenza, la certezza e l'esigibilità del credito posto a fondamento della sospensione del servizio. Tale prova non è stata fornita. 5.2 Presunzione di conoscenza (art. 1335 c.c.). La presunzione di conoscenza della comunicazione è superata quando il destinatario provi l'impossibilità senza sua colpa di averne notizia. Nel caso di specie, tale impossibilità è dimostrata dalle circostanze fattuali documentate (SPAM, mittente non riconoscibile, assenza di consenso preventivo, contesto informativo opposto). 5.3 Delibera AGCOM n. 347/18/CONS – Regolamento indennizzi (Allegato A). Art. 5: indennizzo per sospensione ingiustificata

del servizio; Art. 12: indennizzo per mancata/ritardata risposta idonea ai reclami. 6. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE Anche volendo prescindere da tutte le irregolarità procedurali e documentali sopra evidenziate, occorre rilevare che: 1. Le presunte partite del 2022, se mai esistite, sarebbero comunque prescritte. In replica al rilievo sulla prescrizione decennale nella memoria di Wind, si precisa che per i contratti di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche trova applicazione la prescrizione biennale prevista dall'art. 1-bis.1 del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla L. 2 aprile 2007 n. 40, come modificato dall'art. 1, comma 294, della L. 27 dicembre 2019 n. 160. Tale disposizione, di carattere speciale e successiva rispetto alla norma generale di cui all'art. 2946 c.c., stabilisce espressamente che il diritto al corrispettivo per i servizi di comunicazioni elettroniche si prescrive in due anni, con conseguente inapplicabilità del termine decennale invocato dalla controparte. Si rileva, inoltre, che l'eccezione di prescrizione non era stata inizialmente sollevata poiché, allo stato, le fatture richiamate risultano del tutto prive di riscontro probatorio e, pertanto, giuridicamente inesistenti. Non potendosi eccepire la prescrizione su un credito mai dimostrato, la mancata contestazione iniziale discende dall'assoluta mancanza di prova dell'esistenza del credito stesso. Pertanto, ove l'operatore intendesse in futuro fornire idonea dimostrazione dell'effettiva esistenza e legittimità delle fatture asserite (per le quali ha già formalizzato espressamente la rinuncia), tali pretese risulterebbero comunque prescritte ai sensi della normativa speciale sopra richiamata; diversamente, dovranno considerarsi integralmente insussistenti e non esigibili. 2. Wind Tre ha di fatto rinunciato alla pretesa, emettendo nota di credito per indennizzo contrattuale. Tale atto costituisce ammissione implicita di responsabilità e chiusura della pretesa economica: nessuna somma residua può essere legittimamente rivendicata. 3. La stessa condotta della convenuta smentisce il fondamento della sospensione: la sospensione è illegittima per mancanza di prova, inefficacia del preavviso, violazione degli obblighi informativi e contraddittorietà documentale, e in ogni caso, per eventuale credito prescritto. Pertanto, sussistono tutti i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi automatici richiesti. Nota conclusiva Tengo infine a precisare che la presente replica è frutto di un'attività personale di documentazione e

approfondimento normativo, che mi ha richiesto tempo e impegno per comprendere e tutelare un mio diritto. Mi preme tuttavia sottolineare che non tutti i cittadini dispongono delle competenze, del tempo o delle risorse necessarie per difendersi da richieste non fondate, e che molti, per semplice difficoltà o mancanza di conoscenza, avrebbero probabilmente pagato in silenzio. Per tali ragioni, chiedo cortesemente al Co.Re.Com. di voler segnalare, se ritenuto opportuno, l'accaduto agli uffici competenti come caso studio, affinché siano adottate iniziative di vigilanza e tutela a beneficio dei consumatori che non si trovano nelle condizioni di poter affrontare autonomamente un procedimento di questo tipo”.

4. Memorie di replica dell'operatore

L'operatore a seguito delle repliche dell'istante in data 10/10/2025 precisa che: *“In risposta a quanto replicato dall'istante, la scrivente convenuta si riporta alla memoria di parte, da intendersi qui per ripetuta e trascritta, e precisa quanto segue. In relazione alla sospensione effettuata, la stessa è stata operata previo avviso all'utente attraverso vari canali (IVR; APP; Raccomandata “tNotice”) e non da ultimo tramite contatto telefonico del 24/04/2025 in cui veniva chiarita l'origine dell'insoluto e le modalità per sanarlo. Veniva quindi, inserita una promessa di pagamento poi disattesa cui seguivano SMS di sollecito. A fronte di questi molteplici avvertimenti, l'istante non effettuava i pagamenti sollecitati ragion per cui veniva sospeso. Relativamente alla prescrizione come già segnalato dall'Autorità, la stessa non è oggetto di discussione nel presente procedimento di definizione non essendo stata contestata in fase conciliativa. Art. 14, comma 3 del regolamento di cui alla Del. 203/18/CONS e successive modificazioni: “A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GUI4 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso.” In ogni caso, la questione è del tutto superata visto*

che la convenuta, pro bono pacis, ha rinunciato al legittimo credito vantato. Relativamente alle pretese indennitarie, la scrivente ha dimostrato di aver indennizzato per i 16 giorni di sospensione ai sensi della delibera 347/18/CONS (art. 5 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13 comma 6). L'art 13 comma 6 specifica espressamente che in caso di utenza mobile, ai fini del calcolo degli indennizzi, il servizio di accesso alla rete viene considerato unico. Quindi l'indennizzo erogato è del tutto in linea con quanto previsto dalla predetta delibera. In ragione di quanto su esposto, deve dichiararsi in merito la cessata materia del contendere. Relativamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che gli stessi sono stati riscontrati e documentati in memoria, anche questa richiesta non risulta essere stata avanzata in fase di conciliazione e nemmeno nel procedimento GUI4 ma solo con le repliche del 08/10/2025. In ogni caso avendo l'istante inviato le PEC, in data 12/06/2025 ed avendo depositato l'UG/760080/2025 in data 20/06/2025 presso il Corecom Abruzzo ha difatto prediletto quella sede per il riscontro richiesto con la PEC. A tal proposito si richiama pronuncia (Del. n. 212/18/CIR), con cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. L'Agcom motiva tale decisione statuendo che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile". Si richiama altresì la Delibera n. 74/2023 con la quale il Corecom Puglia ha così definito "per costante orientamento dell'Autorità, il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione

dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione". Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta Per tutte le altre questioni ci si riporta a quanto già dichiarato nella memoria depositata. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società conclude perchè l'Autorità voglia nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perchè del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., art.16 comma 4."

5. Repliche dell'istante

A fronte delle repliche di Wind tre S.p.a. del 10/10/2025 l'istante in data 19/10/2025, dichiara che: *"Avrei voluto tacere, ma davanti a una distorsione della realtà così evidente, purtroppo non sono riuscito. Wind ha costruito una narrazione elegante, perfetta, Quasi credibile. Peccato che i fatti dicano l'esatto opposto. Partiamo dal fulcro: la 'promessa di pagamento'. Wind la usa come giustificazione per la sospensione. Ma quella promessa è stata inserita a sistema per sbaglio e dopo la prima sospensione. Non 'contemporaneamente'. Non 'subito prima'. Dopo. È nelle registrazioni. Verificabile. Incontestabile. Non è un'argomentazione tecnica. È un'impossibilità logica che invalida l'intera costruzione difensiva di Wind. La conseguenza non può precedere la causa. Non nella logica. Non nel diritto. Parliamo della prova 'regina'. Lo screenshot dell'SMS. Un messaggio generico, senza riferimenti, senza importo. Sono il primo ad aver parlato di quel messaggio nelle registrazioni agli atti, peccato che quel messaggio si riferisse alla fattura della mensilità corrente (quella del RID saltato e poi saldato.) come succede spesso quando non entra il RID. Usarlo per giustificare una sospensione basata su partite 2022 non è un errore procedurale. È finzione processuale, bel tentativo ma no grazie. Parliamo del preavviso. Una tNotice, praticamente una mail da un dominio terzo, assimilabile a phishing, nessun opt in,*

nessun reminder 20° e 30° giorno, tre giorni prima della sospensione un SMS con scritto 'nessuna anomalia', di conseguenza mai aperta. Giuridicamente inesistente, il codice civile parla chiaro, presunzione di conoscenza, chiaramente non soddisfatta. Questo non è un preavviso, è un agguato amministrativo. Ma c'è di più. Solo ora, a mesi di distanza, Wind produce un documento datato 1° aprile, che cerca di ancorare a quella email, l'ho letto per la prima volta in questi giorni e le domande che mi/vi pongo sono semplici ma obbligatorie: Perché questo documento appare solo ora? Perché non mi è stato fornito quando l'ho richiesto telefonicamente? Perché non è stato allegato alla risposta pec? Perché non è emerso in conciliazione? Perché indica una procedura di pagamento via app, per fatture che sull'app non sono mai esistite? Un documento che non esiste quando serve, e appare solo quando fa comodo, non è una prova. È un problema. Parliamo della pretesa di credito. Codice Civile, Prescrizione biennale, non è argomento di discussione, è tombale. Le partite 2022 sono (se esistenti) estinte, morte, inesigibili. Punto. Sospendere un'utenza sulla base di un credito legalmente inesistente non è gestione amministrativa. È abuso di potere contrattuale. E poi c'è la risposta al reclamo. 'Non possiamo fornirle la documentazione.' Non 'la cercheremo'. Non 'richiede tempo'. Non possiamo (ma stranamente qualcosa, reale o no, ora, a mesi di distanza esce fuori.) Per quanto riguarda le sentenze 'dei 45 giorni' c'è da dire che questa è un'opera di funambolia legale non indifferente, la differenza sta nel fatto che nei casi citati si parla di mancata risposta e di apertura del procedimento antecedente al termine di risposta, nel mio caso no, Wind ha risposto, per ben due volte, semplicemente lo ha fatto male, è stata proprio questa la ragione per cui sono stato costretto ad aprire il procedimento. E come la giurisprudenza Corecom insegna (allego un passaggio della Determina 7 Fascicolo n. GU14/216744/2019, tra tante, ma se occorre posso allegarne altre) 'Secondo un costante orientamento dei Corecom, sussiste un indennizzo per ritardata / mancata risposta al reclamo anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente; "non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a

reiterare dati già noti” (Corecom Lombardia Delibera 35/11, tra gli altri). Quanto alla misura dell’indennizzo, si deve ribadire il principio fondamentale, in conformità all’orientamento dell’Autorità, secondo il quale nella determinazione della misura dell’indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l’operatore – certamente imputabile a quest’ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate;’ E la mia richiesta di ‘tutti gli indennizzi previsti’ è agli atti dal primo giorno, dal primo procedimento, nessuna nuova richiesta. La domanda che rivolgo al Corecom, ma soprattutto alla difesa della Wind è la seguente: possono quelle due pec ricevute come risposta, che si contraddicono tra di loro, che non argomentano nulla e che limitano ogni possibile forma di dialogo con l’operatore, costituire una risposta soddisfacente? Una risposta seria ed affidabile al mio reclamo non è mai arrivata, e questa non è una mancanza. È un’inadempienza documentata. Arriviamo poi alla nota di credito. Venti giorni di sospensione effettiva, dato agli atti, mai contestato neanche nel procedimento di conciliazione. Wind offre un indennizzo parziale per 16 giorni. Se non c’è stato illecito, perché offrire un indennizzo? E se c’è stato illecito, perché liquidarlo al ribasso quando la Delibera 347/18/CONS prevede automatismi e integrali? No, non è un ‘pro bono Pacis’, non è un gesto commerciale. È un tentativo di chiudere a sconto uscendone puliti. Ma parliamo anche delle registrazioni. Non sono le mie parole contro le loro. Sono le parole degli operatori Wind, che parlano in nome e per conto dell’azienda, contro la difesa legale di Wind stessa. Le registrazioni affermano che nulla era stato inviato. Che nulla sarebbe stato inviato, che in ogni caso le presunte fatture non sarebbero state oggetto di sospensione e che la promessa è stata inserita erroneamente (oltre al tentativo ai limiti dell’estorsione del ‘non hai ricevuto e non ti manderemo nessun documento, se vuoi di nuovo la linea devi pagare qui e ora’ telefonicamente, al buio, sarei curioso di sapere come potrebbe essere inquadrata questa prassi in una causa, chissà se lo sapremo mai). La difesa legale dice l’opposto. Capite bene che questo non è un procedimento tra XXX

XXXe Wind. È un procedimento tra Wind e Wind. Tra la versione scritta dal legale e la realtà documentata dai dipendenti. Il capolavoro finale? la rinuncia. Wind rinuncia al credito. Dopo mesi di telefonate, di PEC, contestazioni, resistenza e una conciliazione a senso unico ovviamente finita così come è iniziata. Nessuno rinuncia a un credito legittimo dopo aver combattuto così tanto per difenderlo. Si rinuncia quando si capisce che quel credito, davanti a un organo terzo, non regge. La rinuncia non è un atto di pace, È un'ammissione di colpevolezza”.

6. Repliche dell'operatore

A fronte delle repliche tardive dell'istante del 19/10/2025 l'operatore dichiara che *“Si rappresenta che le repliche di parte istante risultano depositate tardivamente rispetto a quanto sancito e disposto dal comma 2 dell’art. 16 dell’allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”. Il termine scadeva il giorno 11 ottobre 2025. Ci si riporta alle memorie depositate e alla discussione nel merito prevista in data odierna”*

7. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente si rappresenta che, in data 19/10/2025, con una dichiarazione inserita nel fascicolo documentale, l'operatore convenuto ha sollevato l'eccezione di inammissibilità rispetto alla documentazione prodotta in sede di replica dall'istante in

quanto tardiva alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Sul punto occorre rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”*.

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte.

Da una simile costruzione normativa fondata sull'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 07/07/2025, in considerazione del periodo di sospensione estiva e dei giorni festivi, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 22/09/2025 e per la parte istante il 13/10/2025.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato le controdeduzioni e la documentazione ad esse collegata in data 19/10/2023, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è accoglibile dal punto di vista formale. Dal punto di vista sostanziale, peraltro, non si ravvisano elementi novativi introdotti dall'istante con le citate repliche rispetto a quanto dichiarato dallo stesso nelle memorie prodotte in data 08/10/2025.

Preliminarmente all'analisi di merito occorre, inoltre, premettere che, in data 07/07/2025 il presente Corecom evidenziava come alla stregua di quanto sancito dall'art. 14, comma 3 del Regolamento di cui alla Del. 203/18/CONS e successive modificazioni: *l'“oggetto del presente procedimento potrà essere quanto originariamente richiesto dall'istante nel tentativo di conciliazione Ug/760080/2025 ossia l'immediato ripristino del servizio, la consegna dei documenti richiesti e il riconoscimento di tutti gli indennizzi e danni subiti, oltre alla quota di abbonamento pagata e non usufruita e il costo di un'altra sim che sto utilizzando momentaneamente a causa di questo problema”*.

La parte istante a seguito della presente dichiarazione in data 07/07/2025 ha precisato quanto segue :*”Domande che sottopongo alla Vostra decisione Ripristino immediato della linea mobile indebitamente sospesa (ripristino effettuato in*

data 30 Giugno in vista dell'udienza di conciliazione) e di conseguenza la non sospensione futura per quanto concerne il contenzioso del presente procedimento; Consegna di ogni documento contabile utile a comprendere la pretesa (fatture, estratti, prove di notifica); Liquidazione degli indennizzi automatici e di tutti i danni effettivamente subiti, ivi compresi: • l'indennizzo per la sospensione illegittima; • il rimborso dei canoni pagati durante il blocco del servizio; Rimborso del costo della SIM sostitutiva che ho dovuto utilizzare per ragioni lavorative e familiari. Queste sono, e rimangono, le sole pretese oggetto del presente giudizio”

Pertanto oggetto del presente procedimento risulta essere la richiesta di provvedere alla riattivazione dei servizi collegati alla sim XXX oltre alla consegna delle fatture contestate, al riconoscimento degli indennizzi e dei danni cagionati dall'interruzione dei servizi ed al rimborso delle quote pagate in corso di sospensione e delle somme spese per l'acquisto di una sim sostitutiva.

Relativamente alla richiesta di procedere alla riattivazione dei servizi collegati alla sim XXX si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato che i servizi collegati alla sim sono stati interrotti prima in data 24/04/2025 e poi nel periodo compreso tra il 12/06/2025 ed il 30/06/2025, data di avvenuta riattivazione a causa dell'imminente tentativo di conciliazione.

L'operatore, sul punto, ha dichiarato nelle sue memorie difensive che la linea risulta essere attualmente attiva e in assenza di ulteriori contestazioni di successive e ulteriori interruzioni, la richiesta non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di provvedere alla consegna della documentazione contestata si segnala quanto segue.

L'istante ha documentato in atti di avere richiesto al gestore mediante contatti telefonici ed in forma scritta, di fornire la copia delle fatture risalenti all'anno 2022 e di comunicare importi e date di scadenza delle stesse..

L'operatore, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che la linea mobile XXX è una sim prepagata per la quale si provvede al pagamento secondo un sistema automatico autorizzato per cui non è richiesta l'emissione di fattura.

Dalla disamina della documentazione in atti emerge che la sim è stata attivata in data 22/02/2018 mediante sottoscrizione dell'offerta "*Modulo ricaricabile All-InPlus 24 mesi – All in Master*" e che in data 17/06/2022 il numero è stato migrato sui sistemi WindTre sotto il contratto n. XXX con CDF XXX.

Dalla disamina della proposta di contratto WindTre sottoscritto il 18/11/2023 si desume che al rapporto in essere tra le parti è applicata l'offerta Easy Pay, attivabile su sim ricaricabili per le quali è previsto ed è stato autorizzato il pagamento mediante c/c bancario.

Ciò che risulta, pertanto, dall'analisi della proposta contrattuale è che la sim è di tipo ricaricabile e che la dichiarazione prodotta dal gestore nelle sue memorie in ordine all'esenzione dall'obbligo di produzione delle fatture risulta essere conforme a quanto previsto dalla proposta sottoscritta dalla tra le parti ed attualmente attiva.

Dalla documentazione presente in atti, inoltre, emerge che le disposizioni di pagamento n° XXX, avente scadenza 01/05/2022 di € 11,99 e n° XXX del 31/05/2022 di € 35,90, risultano essere riconducibili all'applicazione delle proposte contrattuali previgenti al passaggio della sim nella gestione del sistema WindTre avvenuto in data 17/06/2022 rispetto alle quali si presume possa essersi verificato un disallineamento di sistema (passaggio dal sistema H3G al sistema operativo WindTre) dal quale è scaturita la mancata registrazione/erogazione del pagamento delle somme richieste, tenuto conto del fatto che nel corso del rapporto contrattuale esistente tra le parti dal mese di febbraio dell'anno 2018 è stato evidenziato unicamente il mancato pagamento delle fatture del mese di maggio 2022.

Si segnala, infine, che l'operatore nella sua memoria difensiva ha dichiarato che, in applicazione del principio del favor utentis, nelle more del presente procedimento di definizione, è in corso la gestione ordinaria di rinuncia alle seguenti disposizioni contabili insolute n° XXX e XXX, relativi all'anno 2022, per un totale di € 47,89.

Alla luce quindi dell'analisi degli atti da cui emerge l'esenzione dell'operatore convenuto dall'onere di produzione di fatture in relazione alla tipologia del piano contrattuale attivo e sottoscritto dalle parti ed in considerazione dell'attività posta in essere dall'operatore in ordine alla rinuncia del credito relativo disposizioni contabili

insolute n° XXX e XXX del mese di maggio 2022, la richiesta di consegna della documentazione contabile non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta di liquidazione degli indennizzi automatici e di tutti i danni subiti, si precisa quanto segue.

Relativamente alla richiesta di liquidazione dei danni subiti si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Per quanto concerne la richiesta di liquidazione degli indennizzi automatici occorre precisare che il Regolamento indennizzi prevede un sistema tipizzato di fattispecie in concorrenza delle quali l'Autorità garante per le comunicazioni o i singoli Corecom, ricorrendo le condizioni previste nei singoli articoli, sono tenuti ad erogare somme a titolo di indennizzo.

Non è pertanto prevista l'erogazione automatica degli indennizzi se non nel caso indicato dall'art. 3 del Regolamento in cui è previsto che: *"Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate"*, ipotesi non riconducibile a quanto segnalato nella presente istanza dalla parte istante.

La richiesta di indennizzo che lo stesso ha esplicitato nella dichiarazione prodotta in data 07/07/2025 riguarda la sospensione dei servizi che asserisce essere stata attuata senza essere oggetto di preliminare preavviso da parte dell'operatore convenuto.

L'istante ha dichiarato di avere subito la illegittima sospensione dei servizi prima in data 24/04/2025 e poi dalla data del 12/06/2025 fino al giorno 30/06/2025 e di avere inviato segnalazioni telefoniche nel mese di maggio e la segnalazione scritta dell'interruzione dei servizi in data 12/06/2025.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato di avere inviato solleciti di pagamento nel mese di marzo mediante sms e, stante il mancato pagamento delle disposizioni n° XXX, XXX e XXX, di aver predisposto in data 01/04/2025 l'invio di un sollecito di preavviso di sospensione e cessazione del servizio tramite avviso Raccomandata "tNotice" n. XXX. La convenuta specifica che l'avviso della Raccomandata "tNotice" inviato all'indirizzo XXX@GMAIL.COM risultava consegnato in pari data, sostenendo, pertanto la legittimità della sospensione effettuata.

In generale occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. Si richiama che il sopracitato articolo 5, comma 2, lettera b) definisce che: "il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute". Sul punto giova, inoltre, evidenziare che, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (ex multis Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale dell'istanza emerge che dalla prima sospensione dei servizi avvenuta in data 24/04/2025, data in cui l'istante è stato messo a conoscenza della presenza di insoluti di cui lo stesso non aveva contezza ,

è iniziata una interlocuzione telefonica tra le parti da cui si denota l'intenzione dell'istante di risolvere il disservizio senza riuscire a venire a capo dalla situazione.

La parte convenuta nelle memorie difensive ha dichiarato di aver predisposto in data 01/04/2025 l'invio di un sollecito di preavviso di sospensione e cessazione del servizio tramite avviso Raccomandata "tNotice" n. XXX inviato all'indirizzo XXX@GMAIL.COM consegnato in pari data, sostenendo, pertanto la legittimità della sospensione effettuata.

L'istante, al contrario, ha dichiarato di essere venuto a conoscenza della raccomandata soltanto dopo essere stato informato del suo invio nel corso del tentativo di conciliazione prodromico alla presentazione della istanza di definizione.

Ciò che risulta in atti è che a prescindere dalla valutazione delle legittimità dell'avviso della raccomandata Tnotice l'interruzione del servizio disposta dall'operatore convenuto e verificatasi in data 24/04/2025 è durata un solo giorno.

L'art. 5.5, delle condizioni generali di contratto WindTre, prevede che: *“nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, WINDTRE avrà la facoltà di sospendere il Servizio, previo apposito avviso di almeno 40 (quaranta) giorni da comunicarsi tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o modalità equipollente. WINDTRE provvederà a riattivare il Servizio entro le 24 (ventiquattro) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente”*.

Non sono ancora trascorsi 40 giorni dalla data del 01/04/2025, WindTre dispone comunque la sospensione in data 24/04/2025 e l'istante contatta telefonicamente il gestore convenuto tramite *call center*. A seguito della chiamata il gestore inserisce la clausola della *“promessa di pagamento”* e riattiva i servizi. In data 2/5/2025 l'istante afferma di aver ricevuto una comunicazione concernente *“promessa di pagamento non rispettata”* come affermato e provato da parte convenuta e concordata da parte istante. A seguito di ciò contatta nuovamente il *call center* e l'operatrice telefonica non riscontra le fatture, afferma che la posizione dell'istante è regolare e che se anche esistenti i pagamenti richiesti risalendo al 2022 non avrebbero potuto comportare una sospensione del servizio, circostanza provata dalla registrazione della conversazione.

Come riportato anche in memoria dell'istante l'operatrice inoltre riferiva che *“la fattura oggetto di sollecito al pagamento era quella del primo marzo, poiché il RID non era entrato correttamente, e che comunque avevo saldato il 17 aprile attraverso l'app, utilizzando PayPal (come mi era capitato diverse volte quando, per qualsiasi motivo, il RID bancario non entrava correttamente)”*.

A seguito della chiamata l'operatrice inseriva una richiesta di verifica con numero di segnalazione XXX alla quale in data 9/5/2025 l'istante riceveva tramite sms, allegato dallo stesso, contenete la comunicazione che : *“abbiamo terminato le analisi in merito alla tua segnalazione del 2/5/2025 numero XXX e ti confermiamo che non sono emerse anomalie ...”*.

Successivamente, come anticipato, il 12/6/2025 i servizi sono stati nuovamente sospesi e in pari data, l'istante ha contattato nuovamente il *call center*. In questo caso la risposta dell'operatore risulta contraddittoria rispetto a quanto comunicato sia per via telefonica, il 2/5/2025, sia rispetto alla comunicazione scritta tramite sms, del 9/5/2025. Infatti, in questo caso all'istante viene comunicato, come provato dalla seconda registrazione allegata in atti da parte istante, che *“mancano dei pagamenti per un totale di 64,88 euro per vecchie fatture del 2022 non pagate per cui il sistema l'ha sospesa”*, inoltre, riferisce che la WindTre per le prossime sospensioni non avrebbe rinnovato in alcun modo il preavviso della sospensione poiché le fatture erano vecchie e non avrebbe ricevuto alcuna documentazione concernente gli insoluti e che si sarebbe dovuto limitare a pagare ove avesse voluto la riattivazione del servizio. Controparte invece afferma che dal colloqui tra l'operatore e l'istante siano emerse le dovute informazioni sulle fatture inesistenti e sulla loro correttezza.

In medesima data l'istante provvedeva a comunicare una diffida formale nei confronti dell'operatore tramite pec, così come allegata in atti. Alla diffida l'operatore rispondeva in data 16/6/2025 tramite pec, riportante le coordinate per il bonifico per un importo di euro 15,98 senza alcuna specificazione ulteriore. Successivamente in data 20/6/2025 perveniva una seconda PEC, sempre allegata in atti, in cui risulta presente il riferimento a una segnalazione del 13/06/2025 e l'identificativo n.XXX, comunicando che a seguito delle verifiche risultava da pagare N° XXX scadenza 01/05/2022 euro 11,99

(rata terminale 6,20 + costo opzione 5,79) N° XXX scadenza 31/05/2022 euro 35,90 (rata finale terminale 30,11 + costo opzione 5,79).

Per quanto sopra esposto appare quantomeno confusionaria e contraddittoria la comunicazione che l'operatore ha nei confronti dell'istante. Non solo per quanto concerne le varie comunicazioni in cui inizialmente si sostiene l'inesistenza di tali fatture e che la posizione dello stesso risulta perfetta e invece successivamente si sospendono i servizi vantando somme non ben determinate, rifiutando di fornire adeguate spiegazioni, come risulta dalla seconda registrazione allegata, sostenendo che la somma dovuta è pari a euro 64,88. Ma anche le pec inoltrate in data 16/6/2025 e 20/6/2025 risultano confusionarie e contraddittorie. Infatti, nella prima non si inserisce alcun riferimento al giustificativo della pretesa creditizia, allegando semplicemente i dati bancari e ordinando il pagamento di € 15,98, nella seconda invece l'operatore è più specifico ma dichiara una somma che non coincide con quanto vantato e dichiarato dalla operatrice del call center, non consentendo in alcun modo di identificare la somma, non potendo comprendere se ammonta a 64,88, 15,98 o 47,89.

In nessuna delle comunicazioni prodotte in atti, inoltre, risulta essere citata la raccomandata inviata tramite sistema Tnotice del 01/04/2025 richiamata dall'operatore convenuto nelle sue memorie difensive e individuato come elemento determinante ai fini dell'assolvimento dell'onere di prova dell'avvenuto preavviso a carico del gestore telefonico.

A fronte della ricostruzione dei fatti da cui emerge la contraddittorietà della condotta posta in essere dall'operatore convenuto non si dubita di come la sospensione posta in essere da WindTre nei confronti dell'istante in data 12/6/2025 risulti illegittima non essendo stata preceduta da alcuna comunicazione e successivamente giustificata in modo totalmente contraddittorio. Infatti, successivamente al messaggio inviato al cliente in data 09/05/2025, in cui si comunicava la regolarità della posizione dello stesso, facendo sorgere un legittimo affidamento in capo all'istante sulla regolarità della propria posizione e sull'impossibilità di una futura sospensione, non si evidenzia la presenza di un ulteriore preavviso precedente alla sospensione intervenuta in data 12/06/2025.

Sul punto, occorre precisare che l'operatore convenuto ha dichiarato e documentato in atti di avere provveduto ad erogare l'indennizzo di € 120,00 in data 15/09/2025 per i 16 giorni di interruzione intervenuti dalla data del 12/06/2025 fino al 27/06/2025 chiedendo di dichiarare la cessazione della materia del contendere.

Le modalità in cui l'operatore ha erogato la predetta somma non consentono di poter includere tale indennizzo nella fattispecie indicata nell'art. 3 del Regolamento indennizzi che disciplina l'*"indennizzo automatico"* statuendo che *"gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate"*. Nel caso di specie, anche a voler prendere in considerazione la data di risoluzione del problema, quindi la riattivazione della linea, che l'operatore dichiara essere avvenuta in data 27/06/2025, intercorrendo tra le due date (27/06/2025 – 15/09/2025) un periodo di tempo abbondantemente superiore ai 45 giorni chiesti per l'indennizzo automatico, non può essere esclusa la competenza dello scrivente Ufficio ed erogare gli indennizzi previsti nel Regolamento.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, si rileva che l'operatore convenuto, nell'ambito della memoria allegata al presente procedimento, non ha prodotto idonea documentazione attestante l'invio di un congruo e adeguato preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento per la sospensione amministrativa dell'utenza mobile n. 327/2023118 dalla data del 12/06/2025 al 30/06/2025, data di dichiarata riattivazione da parte dell'istante, non contestata in atti da WindTre Spa. Ne consegue che la predetta società può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dell'utenza oggetto del procedimento e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama il combinato disposto di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a*

corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”., con l’art. 13, comma 6 del Regolamento indennizzi in cui si precisa che :”*In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all’articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”*.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di € 135,00 (centotrentacinque/00) computato secondo il parametro di euro 7,50 pro die per n. 18 giorni di sospensione amministrativa dei servizi sull’utenza n. XXX.

Per le medesime ragioni WindTre Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare i costi a carico dell’istante per il periodo suddetto, vale a dire dal 12/06/25 al 30/06/2025.

Relativamente alla richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l’acquisto di una sim sostitutiva, non risultando in atti presente documentazione da cui desumere i tempi di attivazione ed il prezzo della stessa, la stessa non risulta essere meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXXXXX nei confronti dell’operatore WindTre S.p.A. nei termini sopra evidenziati.
2. La società WindTre SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l’indennizzo pari ad € 135,00 (€ centotrentacinque/00) per interruzione dei servizi collegati alla sim XXX per 18 gg ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell’art. 13, comma 6 e dell’art. 5 comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio patito sulla linea mobile dalla data del 12/06/2025 (segnalazione dell’interruzione) alla data del 30/06/2025 (data di riattivazione indicata dall’istante e non

contestata dall'operatore convenuto) per un periodo totale di 18 giorni, per le ragioni espresse in premessa;

3. La società WindTre SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso dei costi sostenuti dall'istante nel periodo compreso tra le date del 12/06/2025 e 30/06/2025 per le ragioni sopra evidenziate;
4. La società WindTre Spa è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

L'Aquila, 29 dicembre 2025

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii