

DELIBERA N. 6/DEF

[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/840436/2026)

Il Corecom Calabria

NELLA riunione del Il Corecom Calabria del 20/10/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/Cons;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n.427/22 CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/05/2026 acquisita con protocollo n. 0180546 del 15/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED] titolare del contratto n. 1 [REDACTED] (utenza fissa FWA n. [REDACTED] ubicata in Diamante - CS, attivata il 06/08/2024 alla tariffa di € 29,99/mese con modem ed antenna in vendita abbinata rateizzata), ha adito questo Comitato lamentando il totale mancato funzionamento della linea sia per il servizio dati che per il servizio voce sin dal primo giorno di attivazione. L’istante ha documentato l’invio di reiterate segnalazioni di guasto (a partire dal

01/08/2024 e proseguite per tutto il 2024 e il 2025, lamentando la presenza di "led rosso su modem") senza che l'operatore abbia mai effettuato un intervento tecnico risolutivo in loco. A fronte della persistenza dei disservizi, in data 27/11/2025 l'utente ha inviato disdetta, chiedendo la risoluzione del contratto per inadempimento (ex art. 1453 c.c.) a mezzo PEC, offrendo la contestuale restituzione degli apparati. Ciononostante, Wind Tre ha continuato a fatturare, ha disattivato la linea in ritardo, e precisamente il 20/01/2026, ed insiste nella richiesta di pagamento di n. 27 rate residue per modem ed antenna (€ 350,73) oltre ad insoluti per € 90,13. L'utente, per parte sua, richiede: a) lo storno e il rimborso di tutte le fatture pagate durante il disservizio e successivamente alla disdetta per giusta causa; b) l'azzeramento di ogni debenza presente e futura; c) la liquidazione dell'indennizzo ex art. 6 della Delibera 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. si è costituita nel procedimento eccependo in via preliminare la genericità e l'indeterminatezza dell'istanza ex art. 14, c. 3, Delibera 353/19/CONS. Nel merito, il gestore ha sostenuto la regolarità della propria condotta sulla base degli estratti del sistema gestionale CRM, affermando che gli unici guasti segnalati risalirebbero al 21-22 agosto 2024 (risolti on-line) e che le segnalazioni successive risultano aperte a distanza di un anno, a partire dal 26/07/2025; Wind evidenzia, inoltre, che l'immobile oggetto della controversia è una seconda casa per le vacanze e che l'utente è spesso assente. L'operatore ha altresì eccepito l'assenza del certificato Ne.Me.Sys., il concorso di colpa dell'utente ex art. 1227 c.c. per non aver inoltrato reclami scritti continuativi, la piena debenza delle 27 rate residue per gli apparati forniti in compravendita rateizzata ex art. 6.4.2 CGC e Delibera 307/23/CONS, richiedendo in via subordinata la compensazione ex art. 1241 c.c. con i propri pretesi crediti. Wind riconosce che, ricevuta la pec di disdetta del 27/11/2025, ha cessato la linea il 20/01/2026, con ritardo rispetto ai trenta giorni previsti dalle CGC; pertanto, dichiara di aver disposto un accredito in favore della parte istante di euro 23,21, a titolo di rimborso.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, sollevata da Wind Tre, appare infondata poiché l'istanza è ampiamente circostanziata e contiene l'esatta indicazione dell'utenza [REDACTED], del codice cliente ([REDACTED]), della tecnologia (FWA) e della cronologia dei disservizi; inoltre vengono indicati la data esatta del primo reclamo, della disdetta e la data di effettiva disattivazione dell'utenza. Quanto al riparto dell'onere probatorio, ex art. 1218 c.c., gravava sull'operatore l'onere di provare l'esatta erogazione del servizio o che il mancato funzionamento fosse derivato da causa a sé non imputabile. Gli screenshot del CRM aziendale costituiscono documenti ad uso interno e sono privi di efficacia probatoria. E in ogni caso, dalla memoria difensiva, si ha conferma che il gestore non ha inviato un tecnico in loco presso l'abitazione dell'utente per verificare il funzionamento del modem e dell'antenna FWA, a fronte delle lamentele del cliente per la presenza di "led rosso su modem". Per altro verso non va sottaciuto che il lungo intervallo intercorrente tra le segnalazioni si spiega con l'uso estivo dell'utenza qui considerata, dove il guasto veniva segnalato in occasione del soggiorno. L'eccezione di compensazione avanzata da Wind Tre viene rigettata per mancanza dei requisiti di certezza, liquidità ed esigibilità del controcredito ex art. 1243 c.c. Sulle richieste di parte istante: a) quanto alla richiesta di storno delle fatture e azzeramento della posizione debitoria presente e futura, la stessa deve essere accolta. Infatti, nel caso di specie, si è preso atto che l'utente si è avvalso dell'eccezione d'inadempimento ex art. 1460 c.c. nonché del recesso per giusta causa ex art. 1453 c.c. (formalizzato con PEC del 27/11/2025), lamentando che la linea non ha mai funzionato. Nessuna somma risulta, pertanto, dovuta per i canoni di abbonamento, sia durante il periodo di vigenza del contratto, sia per il periodo successivo alla disdetta. Wind Tre è, pertanto, tenuta a stornare integralmente ogni fattura emessa, compreso il saldo insoluto di € 90,13, con divieto di richiedere qualsiasi ulteriore importo presente o futuro a qualunque titolo scaturente da tale contratto. B) Quanto alla richiesta di abbattimento delle rate residue per apparati (€ 350,73 = pari a

n. 27 rate residue per il modem e l'antenna FWA) e dei costi di cessazione: la richiesta deve essere accolta. In proposito, l'art. 98-septiesdecies, c. 7, del D.Lgs. 259/2003 e l'art. 6-bis, c. 2, della Delibera 307/23/CONS condizionano l'addebito delle rate residue alla circostanza che l'utente dichiari di voler mantenere l'apparecchiatura, ma, nel caso di specie, l'utente ha formalmente offerto, con l'inoltro della PEC in data 27/11/2025, la restituzione degli apparati. Inoltre, le fatture prodotte agli atti dimostrano che, in vigore di contratto, le rate erano integralmente abbuonate da sconti (Sconto Modem e Sconto Antenna) di pari importo: pretendere il pagamento integrale all'atto del recesso per inadempimento, costituirebbe, per l'operatore, un illegittimo recupero di sconti che equivarrebbe ad una penale recondita, in violazione della Delibera AGCOM 487/18/CONS e della L. 40/2007. Per tale ragione, si ritiene che nulla sia dovuto, in capo alla parte istante, per rate residue ed apparati. C) Sulla richiesta di indennizzo. L'istante avanza richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi (Delibera 347/18/CONS), lamentando l'interruzione completa dei servizi (voce e dati) dal giorno del primo reclamo (01/08/2024) al giorno della disdetta (27/11/2025), per complessivi ed ininterrotti 483 giorni solari. Di contro, l'operatore produce copia delle schermate di sistema relative alle interazioni con il cliente nel periodo considerato, che, sebbene costituiscano documenti ad uso interno, danno la misura dell'entità del disservizio: si rileva che, nell'anno 2024, è presente un'unica segnalazione di disservizio, (aperta il 21/08/2024 e chiusa il giorno successivo) e che nell'anno 2025, in data 26/07/2025, veniva registrata una segnalazione di disservizio (indicante: "nessuna connessione, led rosso su modem"), che ragionevolmente si protraeva sino al 07/08/2025, per poi riproporsi successivamente in data 12/08/2025. Sono presenti varie richieste di assistenza amministrativa nello stesso mese di agosto ed infine la disdetta per giusta causa in data 27/11/2025. Non va sottaciuto che il lungo intervallo intercorrente tra le segnalazioni si spiega con l'uso estivo dell'utenza qui considerata. Per tale ragione, in applicazione di un rigoroso criterio di buon senso, equità e ragionevolezza, questo Comitato ritiene di non applicare il parametro della continuità astratta per l'intero periodo di tempo lamentato dalla parte istante, bensì di parametrare la quantificazione dell'indennizzo ai giorni di disservizio e di ragionevole presenza dell'utente nell'immobile estivo. Tale valutazione contempera l'effettivo pregiudizio patito dal consumatore con la reale fruizione della seconda casa, determinando l'indennizzo in € 600,00 (50 giorni × € 12,00/giorno).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Avv. Maria Stefania Lauria, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per inadempimento contrattuale dovuto al mancato funzionamento dell'utenza FWA n. [REDACTED]
2. Di ordinare a Wind Tre S.p.A. di effettuare lo storno ed il contestuale rimborso integrale di tutti i canoni indebitamente incassati in costanza di contratto e successivamente alla disdetta del 27/11/2025 e di provvedere all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, presente e futura, a carico del Sig. [REDACTED], relativa al contratto n. [REDACTED] ivi compreso il saldo aperto di € 90,13, le n. 27 rate residue degli apparati (€ 350,73) e qualsiasi costo di cessazione del servizio, con eventuale ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti.
3. Di ordinare a Wind Tre S.p.A. di corrispondere al Sig. [REDACTED] la somma complessiva di € 600,00 (seicento/00 euro) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, ex art. 6 Delibera AGCOM 347/18/CONS, determinata secondo equità e

ragionevolezza su 50 giorni di disservizio, oltre interessi legali dalla data della domanda al soddisfo.

Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 20 ottobre 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT