CORECOM Emilia Romagna

DETERMINAFascicolo n. GU14/845748/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche”, 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell’utente XXX, del 03/06/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 03/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 26/03/2026, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 03/06/2026 nei confronti di Wind XXX, d’ora in poi Wind, lamentando quanto segue. “In data 3.11.2025 … si accorse dell'interruzione della linea voce e dati e lo segnalò tempestivamente all'operatore. Malgrado le segnalazioni il problema non rientrava. Per questo venne depositato GU5 in data 2.3.2026. Il 9.3.2026 l'operatore dichiarò di non poter riattivare il servizio.” Ciò premesso, l’istante richiede: 1. Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra dal 3.11.2025 al 9.3.2026 € 1764. 2. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione. 3. Indennizzo per perdita della numerazione. 4. Penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019. In data 27/07/2026, l’istante replica alla memoria difensiva depositata dall'operatore, contestandone integralmente il contenuto in fatto e in diritto. “IN FATTO In data 3 novembre 2025 la Sig.ra XXX, nata il 15 gennaio 1934 e dunque novantaduenne, sottoscriveva presso il punto vendita Wind Tre "Dealer Wind 3 - XXX" (cod. DW900XXX54), mediante firma elettronica avanzata apposta alle ore 17:33:50, la

proposta di contratto n. 1671XXX8 avente ad oggetto l'offerta "Voce Casa" sulla numerazione geografica XXXXXX, da acquisire in number portability, con accesso in tecnologia FWA e apparato "FWA 1P Aethra Phone 4G". Il servizio non ha mai funzionato regolarmente. Già lo stesso 3 novembre 2025, a poche ore dalla sottoscrizione, l'istante contattava ripetutamente il Servizio Clienti: il registro dei "motivi di contatto" (mdc) prodotto dalla stessa Wind Tre in riscontro all'istanza di accesso ex art. 15 GDPR registra sei interazioni tra le ore 18:11 e le ore 21:34 del 3 novembre 2025 e ulteriori contatti il 4, 5, 7, 10 e 12 novembre 2025. In data 4 dicembre 2025 il medesimo registro riporta l'interazione n. XXXXXX con causale "WIP VOIP IN NP - SERVICE PROVISIONING": a un mese dalla sottoscrizione la procedura di portabilità risultava dunque ancora in lavorazione. Dal 7 gennaio al 23 febbraio 2026 il registro documenta oltre cinquanta ulteriori contatti, in larghissima parte con causale "ASSISTENZA TECNICA" e argomento "FISSO" o "FWA_CNS". Tra questi, le interazioni del 27, 28 e 29 gennaio 2026 recano la causale "DISATTIVAZIONE CNS". È lo stesso sistema CRM dell'operatore, riprodotto a pag. 6 della memoria avversaria, a qualificare il disservizio in data 20 gennaio 2026 nei seguenti termini: "Gentile Partner, ti comunichiamo che il guasto segnalato Interruzione servizio Fonia è stato risolto on line". Nel frattempo, l'operatore emetteva e incassava, mediante addebito diretto in conto corrente, le fatture n. FXXXX3 del 22 dicembre 2025 (€ 37,83) e n. F2XXX7 del 22 gennaio 2026 (€ 21,97), entrambe in atti, relative a periodi in cui il servizio era interrotto. Sulla prima si legge, accanto alla numerazione XXXXXX, l'indicazione "e XXXXXX (precedente numerazione)"; sulla seconda è riportato il codice di migrazione "MLW123XXXXX". In data 27 gennaio 2026 il Dealer Wind Tre trasmetteva una richiesta di cessazione del contratto mediante migrazione verso altro operatore; il 28 gennaio 2026 la pratica veniva chiusa dallo stesso operatore "rilevando l'assenza di richieste di portabilità dell'utenza nello scenario OLO WindTre Donating". La migrazione, dunque, non si perfezionava. Le segnalazioni tecniche proseguivano nondimeno il 4, 9, 10, 13, 14, 16 e 23 febbraio 2026. Perdurando il disservizio, in data 2 marzo 2026 l'istante depositava contestualmente l'istanza di conciliazione UG/XXX/2026 e l'istanza di provvedimento temporaneo GU5/XXX/2026, con la quale chiedeva la mera riattivazione della linea. Nella medesima data veniva inoltrata istanza di accesso ai dati personali ex art. 15 GDPR. In data 6 marzo 2026 Wind Tre depositava nel GU5 memoria con cui dava atto dell'apertura di segnalazione di assistenza tecnica per "DEGRADO FONIA", identificata dall'INCXXX128. In data 9 marzo 2026, con aggiornamento depositato nella medesima sede, l'operatore comunicava testualmente: "si informa che la segnalazione di assistenza tecnica INCXXX28 è stata chiusa a valle delle verifiche come LINEA NON IDONEA AL SERVIZIO". Nello stesso giorno l'operatore disattivava unilateralmente il contratto n. 167XXXX38 e inviava SMS di avviso di restituzione dell'apparato, con conseguente perdita della numerazione. Nella medesima data del 9 marzo 2026 Wind Tre riscontrava l'istanza di accesso ex art. 15 GDPR attestando, per la stessa utenza, "Stato: Attivo", in insanabile contraddizione con quanto contestualmente dichiarato in sede procedimentale. In data 12 marzo 2026 la difesa dell'istante contestava formalmente nel GU5 la posizione dell'operatore, rilevando che, ove la linea fosse davvero inidonea al servizio, sarebbe stato l'operatore a dover comunicare il recesso, con ogni conseguenza in punto di costi di chiusura e di indennizzo per perdita della numerazione. Il procedimento GU5 veniva archiviato e, in data 26 marzo 2026, il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo. Solo in data 20 aprile 2026, e dunque a procedura conciliativa già conclusa, l'operatore accreditava all'istante la somma di € 100,00, qualificata nella memoria avversaria come "indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi". L'esito è che una donna di novantadue anni è rimasta priva della propria utenza telefonica di rete fissa dal 3 novembre 2025 al 9 marzo 2026, per poi vedersi definitivamente sottratta la numerazione, avendo nel frattempo regolarmente corrisposto i canoni di un servizio mai erogato. IN VIA PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile, ricevibile e procedibile, disattendendosi le eccezioni di rito sollevate dall'operatore, che risultano tutte manifestamente infondate e, in più punti, smentite dagli atti dello stesso proponente. a) Sulla pretesa genericità dell'istanza e sul preteso mancato deposito documentale. L'operatore afferma che "non viene allegata alcuna documentazione a supporto delle pretese di parte istante" e che "l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo". L'affermazione è smentita dal fascicolo: l'istante ha depositato in data 3 giugno 2026 la proposta di contratto, le fatture emesse nel periodo di disservizio, il riscontro Wind Tre all'istanza di accesso ex art. 15 GDPR contenente il registro integrale delle segnalazioni, nonché gli atti del procedimento GU5/XXX/2026. L'istanza, inoltre, indica con precisione utenza, data di insorgenza del disservizio, sua natura e periodo. L'eccezione, formulata per clausole di stile, non si confronta con gli atti. b) Sulla richiesta di estromissione. (omissis) c) Sul documento richiamato e non depositato. L'operatore fonda un passaggio centrale della propria difesa - la pretesa volontà dell'istante di cessare il rapporto - su un "Modulo Recesso" che dichiara di produrre in epigrafe ("All Modulo Recesso"), ma che non

risulta depositato in fascicolo: dei sei documenti annunciati risultano infatti caricati soltanto cinque (proposta di contratto, log di firma, condizioni generali, carta dei servizi, sintesi contrattuale). Il documento, oltretutto, per stessa ammissione avversaria proverrebbe dal Dealer e non dall'intestataria. Se ne chiede formale esibizione; in difetto, la circostanza dovrà ritenersi non provata ai sensi dell'art. 2697 c.c. NEL MERITO Si contesta integralmente quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare per i seguenti profili. 1. L'ammissione decisiva: "LINEA NON IDONEA AL SERVIZIO". Il punto dirimente della controversia è contenuto in una dichiarazione dello stesso operatore. In data 9 marzo 2026 Wind Tre ha comunicato che la segnalazione tecnica INCXXX8 "è stata chiusa a valle delle verifiche come LINEA NON IDONEA AL SERVIZIO". Si tratta di una dichiarazione contra se, come tale pienamente utilizzabile a carico di chi l'ha resa, che accerta due fatti: (i) che il disservizio lamentato dall'istante era reale e (ii) che esso non dipendeva da un guasto occasionale, bensì dalla strutturale inidoneità dell'accesso venduto. Ne discende che l'operatore ha commercializzato, presso un'utente novantaduenne, un servizio che non era in condizione di erogare all'indirizzo di attivazione, in violazione degli obblighi informativi precontrattuali di cui all'art. 98-quaterdecies D.Lgs. 259/2003 e del dovere di verifica preventiva della fattibilità tecnica (cfr. Cass. civ. 10885/2024). A fronte di tale accertamento, l'affermazione conclusiva della memoria secondo cui "non è ravvisabile alcuna responsabilità della convenuta" si pone in contraddizione con la stessa ricostruzione avversaria. 2. Interruzione, non degrado: la difesa fondata sul Ne.Me.Sys. è inconferente. L'operatore dedica numerose pagine a sostenere che il degrado della velocità di trasmissione dati non è indennizzabile e che, in mancanza di certificazione Ne.Me.Sys., nessun indennizzo spetterebbe. La difesa è del tutto estranea alla fattispecie. L'istante non ha mai lamentato una lentezza di navigazione, bensì la completa interruzione dei servizi. È lo stesso sistema CRM di Wind Tre, riprodotto a pag. 6 della memoria, a qualificare il fatto come "Interruzione servizio Fonia"; è la stessa Wind Tre ad aver aperto una segnalazione per "DEGRADO FONIA" e ad averla chiusa per inidoneità della linea. Il software Ne.Me.Sys., come è noto, misura la qualità della connessione a Internet da postazione fissa e presuppone per definizione una linea funzionante: esso è strutturalmente inapplicabile ai casi di interruzione totale del servizio. Le delibere richiamate da controparte (244/08/CONS, 4/23/CIR, Corecom Veneto 11/25, Corecom Puglia 48/24) attengono tutte a ipotesi di linea degradata e non di linea interrotta, e sono dunque prive di attinenza. 3. Riparto dell'onere della prova. L'operatore invoca l'art. 2697 c.c. rovesciandone la portata. Secondo il consolidato insegnamento delle Sezioni Unite (Cass. SS.UU. 13533/2001), il creditore che agisce per l'adempimento deve provare la fonte del proprio diritto e limitarsi ad allegare l'inadempimento, mentre incombe sul debitore la prova del fatto estintivo, ossia dell'esatto adempimento. L'istante ha provato la fonte (il contratto) e ha allegato - documentandolo - l'inadempimento. Spettava a Wind Tre dimostrare di avere regolarmente erogato i servizi voce e dati nel periodo 3 novembre 2025 - 9 marzo 2026. Tale prova non solo non è stata fornita, ma è positivamente esclusa dalle dichiarazioni dell'operatore medesimo. Opera altresì il principio di vicinanza della prova, essendo l'operatore l'unico soggetto in possesso dei dati tecnici di rete e dei tabulati di traffico, dei quali si è limitato a "riservare" il deposito senza mai produrli. 4. Sull'eccezione di mancata segnalazione e di concorso colposo ex art. 1227 c.c. L'operatore afferma che si debba "sottolineare la gravità del comportamento di parte istante che non ha segnalato il presunto disservizio durante il presunto periodo di disagio", invocando l'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS e l'art. 1227 c.c. L'assunto è clamorosamente smentito da un documento prodotto dallo stesso operatore: il registro dei motivi di contatto allegato al riscontro ex art. 15 GDPR del 9 marzo 2026 documenta oltre settanta interazioni con il Servizio Clienti nel periodo 3 novembre 2025 - 2 marzo 2026, la prima delle quali intervenuta poche ore dopo la sottoscrizione del contratto. Il termine trimestrale di cui all'art. 14, comma 4, è stato dunque rispettato nella misura più ampia possibile, essendo la segnalazione contestuale al disservizio. Quanto al concorso colposo, esso presuppone una condotta omissiva del creditore: qui il creditore ha segnalato per quattro mesi consecutivi, mentre l'operatore si è limitato a dichiarare risoluzioni "on line" puntualmente seguite da nuove segnalazioni, senza mai disporre un intervento tecnico in loco. Come rilevato in atti, nelle condizioni generali dell'operatore non è dato rinvenire quando e dopo quante segnalazioni l'utente avrebbe dovuto attivarsi diversamente. 5. Il valore probatorio delle schermate CRM e la contraddizione interna dei sistemi dell'operatore. L'intera ricostruzione avversaria poggia su schermate estratte dai sistemi gestionali di Wind Tre, definite "certificate". Per costante orientamento, alla schermata che l'operatore estrae dal proprio gestionale, costituendo documento formato dalla parte che intende avvalersene, non può attribuirsi valenza probatoria in ordine all'effettivo svolgimento dei fatti ivi rappresentati, potendo tali evidenze valere quali mere presunzioni semplici, e assumendo rilievo probatorio pieno soltanto ove contengano dichiarazioni contra se - come nel caso della qualificazione "Interruzione servizio Fonia" e

della chiusura per "LINEA NON IDONEA AL SERVIZIO". Nel caso di specie, peraltro, l'inattendibilità di tali evidenze è dimostrata per tabulas: (i) la schermata del sistema OLQ riprodotta a pag. 7 della memoria non restituisce alcun risultato, recando la dicitura "Non esistono campi contenenti il filtro ricerca applicato", e dunque non prova alcunché; (ii) in data 9 marzo 2026 l'operatore ha dichiarato al CORECOM di avere disattivato il contratto e, nello stesso giorno, ha attestato per iscritto all'interessata, in sede di riscontro ex art. 15 GDPR, lo "Stato: Attivo" della medesima utenza. Due sistemi del medesimo titolare restituiscono, sulla stessa utenza e nella stessa data, informazioni tra loro incompatibili. 6. L'inattendibilità della documentazione contrattuale prodotta dall'operatore. Le produzioni avversarie non si riferiscono al rapporto per cui è causa. (i) La "Sintesi contrattuale" depositata (All. Sintesi contrattuale) riguarda l'offerta "SUPER INTERNET CASA 5G Seconda Casa" a € 16,99/mese, con "Modem Wi-Fi 7" a € 5,99 per 48 mesi e costo di installazione di € 120,00: nulla di tutto ciò corrisponde al contratto in esame, che ha ad oggetto l'offerta "Voce Casa" a € 19,98/mese, con apparato "FWA 1P Aethra Phone 4G", come risulta dalla proposta di contratto e dalle fatture in atti. Ne consegue la violazione dell'art. 98- quaterdecies D.Lgs. 259/2003, che impone la consegna di una sintesi contrattuale riferita all'offerta effettivamente sottoscritta. (ii) Le condizioni generali citate in memoria non coincidono con quelle depositate: la memoria riporta un art. "3.3.4" secondo cui "La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata (...) alle chiamate voce", mentre le condizioni generali effettivamente prodotte recano all'art. 3.3.6 che "La SIM FWA attivata in Abbonamento è di tipo Dati e Voce". (iii) La proposta di contratto è internamente contraddittoria in punto di rateizzazione dell'apparato: essa indica un prezzo di € 71,76 da corrispondersi "in 48 rate mensili di importo pari a 2,99 euro", laddove 48 rate da € 2,99 ammontano a € 143,52, mentre le fatture emesse dallo stesso operatore recano correttamente "Rata telefono n. 1 di 24" e "n. 2 di 24". Un documento contrattuale che espone un piano di rientro di durata doppia rispetto a quella effettiva viola gli obblighi di chiarezza e comprensibilità di cui agli artt. 35 e 36 D.Lgs. 206/2005 e all'art. 98-quaterdecies CCE, e solleva altresì profili di incompatibilità con l'art. 98-septiesdecies, commi 1 e 2, del medesimo Codice, che fissa in ventiquattro mesi la durata massima del vincolo contrattuale. 7. Sulle clausole di esonero da responsabilità invocate dall'operatore. Wind Tre invoca gli artt. 3.3.6 e 4.16 delle condizioni generali, secondo cui essa "non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio" e "non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale". Le clausole sono inconferenti e comunque inopponibili. Sono inconferenti perché riferite, per loro espresso tenore, alla modalità "FWA OUTDOOR", mentre la sintesi contrattuale prodotta dallo stesso operatore qualifica il servizio come "FWA Indoor", e perché attengono comunque alla qualità della connessione e non all'erogazione del servizio, che qui è mancata del tutto. Sono inopponibili perché una clausola che escluda in radice l'obbligo dell'operatore di erogare il servizio si risolve in una limitazione di responsabilità per inadempimento vietata dall'art. 1229 c.c. e presuntivamente vessatoria ai sensi degli artt. 33, comma 2, lett. b), e 36 D.Lgs. 206/2005, oltre a contrastare con la disciplina inderogabile degli indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, avente natura normativa erga omnes (Cass. 21407/2022). In ogni caso, l'inidoneità strutturale della linea era circostanza conoscibile dal solo operatore e da questi non comunicata all'utente in fase precontrattuale. 8. Sul pagamento di € 100,00 e sulla pretesa cessazione della materia del contendere. L'operatore riferisce di avere corrisposto in data 20 aprile 2026 la somma di € 100,00 quale "indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi", inferendone la cessazione della materia del contendere. L'assunto è infondato sotto tre distinti profili. In primo luogo, i massimali previsti dalle Carte dei Servizi degli operatori sono costantemente disapplicati in sede di definizione, in quanto la determinazione unilaterale dell'indennizzo non può derogare in peius alla disciplina regolamentare inderogabile dettata dalla delibera 347/18/CONS, dovendo l'indennizzo essere proporzionato al pregiudizio arrecato ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 179/03/CSP. In secondo luogo, un pagamento parziale, unilaterale e non accettato non estingue l'obbligazione né determina cessazione della materia del contendere, tanto più se intervenuto dopo la chiusura della fase conciliativa. In terzo luogo - ed è il profilo dirimente il pagamento costituisce riconoscimento del disservizio, ed è perciò radicalmente incompatibile con la tesi difensiva secondo cui "alcun disservizio indennizzabile veniva riscontrato": l'operatore non può contestare l'an di una pretesa che ha già parzialmente soddisfatto (venire contra factum proprium). La somma di € 100,00 andrà, ovviamente, detratta da quanto complessivamente dovuto. 9. Storno e rimborso dei canoni fatturati durante l'interruzione. Nel periodo di interruzione l'operatore ha emesso e incassato mediante addebito diretto in conto corrente le fatture n. F253XXX23 del 22 dicembre 2025, per € 37,83, e n. F26XXX7 del 22 gennaio 2026, per € 21,97, per un totale documentato di € 59,80, oltre alle ulteriori fatture eventualmente emesse sino alla data di disattivazione, delle quali si chiede l'esibizione. Le fatture recano voci di "Abbonamento Voce Casa" e "Abbonamento chiamate illimitate" relative a periodi in cui, per

ammissione dell'operatore, la linea era inidonea al servizio. Il corrispettivo non è dovuto ai sensi dell'art. 1460 c.c., difettando in radice la prestazione a fronte della quale esso è stato preteso; a nulla rileva l'affermazione avversaria secondo cui gli addebiti sarebbero "frutto di consumi e servizi fruiti dall'utente", affermazione priva di qualsiasi riscontro e contraddetta dalle stesse risultanze tecniche dell'operatore. Si osserva altresì che le fatture recano l'annotazione "I tuoi Conti Telefonici precedenti risultano regolarmente pagati" e che la memoria avversaria dà atto che "l'istante presenta una situazione amministrativa regolare": la debenza dell'integrale rimborso è dunque pacifica nell'an quanto al fatto del pagamento. 10. Penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019. L'art. 1, comma 292, della legge 160/2019 riconosce all'utente, oltre al rimborso delle somme versate, una penale pari al 10% dell'importo contestato e non dovuto e comunque non inferiore a € 100,00, per gli addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti. L'operatore oppone la delibera 319/20/CIR, secondo cui la norma non si applicherebbe alla "fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico". L'obiezione non coglie nel segno: nella presente controversia non si discute di fatturazione emessa in costanza di un disservizio temporaneo su un servizio comunque erogato, bensì della fatturazione di un servizio che, per ammissione dell'operatore, la linea non era idonea a supportare e che non è mai stato reso. Si versa dunque esattamente nell'ipotesi normativa dei "costi per consumi, servizi o beni non dovuti". La penale è pertanto dovuta nella misura minima di € 100,00 per ciascuna delle fatture illegittimamente emesse, e dunque in € 200,00 sulla base della documentazione in atti, salvo incremento all'esito dell'esibizione delle ulteriori fatture. 11. Perdita della numerazione (art. 10, Allegato A delibera 347/18/CONS). La numerazione XXXXXX è andata definitivamente perduta per effetto della disattivazione unilaterale del contratto disposta da Wind Tre in data 9 marzo 2026. L'operatore obietta che nessun indennizzo sarebbe dovuto perché sarebbe stata l'istante a voler cessare l'utenza e perché ella non avrebbe richiesto l'attivazione di una nuova linea né il recupero di quella cessata. L'eccezione va disattesa. (i) La volontà di cessare il rapporto non è provata: essa è desunta da un contatto telefonico riferito de relato all'interno del sistema CRM dell'operatore ("ha riferito che chiederà la cessazione del contratto") e da un "Modulo Recesso" mai depositato e comunque proveniente dal Dealer. (ii) Tale asserita volontà sarebbe stata in ogni caso determinata dall'inadempimento dell'operatore, il quale, avendo accertato l'inidoneità della linea, era tenuto a comunicare esso stesso il recesso, sopportandone le conseguenze, e non a scaricarne gli effetti sull'utente; l'operatore che non è in grado di erogare il servizio deve mutare le condizioni tecniche assicurando l'erogazione con altra tecnologia, ovvero comunicare il recesso indennizzando la perdita della numerazione. (iii) La disattivazione è intervenuta in pendenza dei procedimenti UG/XXX/2026 e GU5/XXX/2026, e dunque in costanza di contestazione formalizzata dinanzi a codesto CORECOM, circostanza che ne esclude in radice la legittimità e che, ove si ritenesse la fattispecie sussumibile nell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, integrerebbe autonoma cessazione illegittima. (iv) L'onere di attivarsi per il recupero della numerazione non grava sull'utente: nessuna disposizione lo prevede, e la pretesa che una donna di novantadue anni, rimasta priva del telefono di casa per oltre quattro mesi, dovesse farsi parte diligente per riacquisire la propria numerazione non merita commento. (v) Si segnala infine che dalla fattura n. F25XXX3 risulta l'esistenza di una ulteriore numerazione, indicata come "XXXXXX (precedente numerazione)", verosimilmente disattivata per effetto della clausola della proposta di contratto secondo cui "le numerazioni aggiuntive associate alla linea analogica verranno disattivate all'attivazione del servizio": se ne chiede l'esibizione della relativa documentazione. Si chiede pertanto la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione nella misura che sarà ritenuta di giustizia in relazione agli anni di utilizzo della numerazione, previa acquisizione dei relativi dati presso l'operatore donating, ovvero, in difetto, in via equitativa. 12. Sulla richiesta di restituzione dell'apparato e sulle rate residue. L'operatore avverte che, in difetto di restituzione dell'apparato, "verrà addebitato l'intero costo". Si eccepisce sin d'ora la non debenza di qualsivoglia importo a tale titolo. L'art. 98- septiesdecies, comma 6, D.Lgs. 259/2003 consente all'operatore di esigere le rate residue dell'apparato soltanto ove l'utente scelga di trattenerlo: nella specie la cessazione del rapporto è stata disposta unilateralmente da Wind Tre per fatto ad essa esclusivamente imputabile, sicché nessuna rata residua può essere pretesa. Si osserva inoltre che le fatture in atti recano, a fronte della "Rata telefono" di € 2,99, una voce di "Sconto Telefono su abbonamento" di pari importo negativo, con la conseguenza che il corrispettivo dell'apparato risulta integralmente azzerato in via contrattuale. L'istante dichiara comunque sin d'ora la propria piena disponibilità alla restituzione dell'apparato, previa comunicazione da parte dell'operatore delle modalità e del recapito, con spese a carico di quest'ultimo. Si insiste, pertanto, con le richieste di cui al formulario GU14."

Costituitasi con memoria in data 20/07/2026, Wind rileva quanto segue. In rito, "Preliminarmente, si fa presente che l'istanza è alquanto generica e non viene allegata alcuna documentazione a supporto delle pretese di parte istante; pertanto, non è accoglibile la domanda dal medesimo formulata." "È evidente che un'istanza come quella che qui si discute chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto con conseguente lesione del diritto di difesa." "È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Infatti, l'istante non allega alcuna documentazione che provi quanto lamentati in atti. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali." Nel merito, "Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Wind Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicendarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso." "In seguito alla sottoscrizione del contratto Consumer 167XXXXXX8, si espletava a sistema l'attivazione della linea telefonica i04XXXX6– XXXXXX in NP - accesso FWA CNS- con Opzione Super Voce Casa FWA con apparati in vendita abbinata. (circostanza non in contestazione) (PDC, LOG, Condizioni di contratto, Carta servizi, Sintesi contrattuale). L'attivazione si perfezionava correttamente a sistema in data 03/11/2025 (circostanza non in contestazione). Di seguito la schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta." "In data 07/01/2026 l'istante contattava il servizio Clienti, e prontamente lo scrivente operatore verificava che al fine del malfunzionamento lamentato, fosse necessario effettuare un reset del modem a seguito del quale il servizio risultava correttamente ripristinato. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 11/01/2026, l'istante segnalava al Servizio Clienti un disservizio afferente alla sola componente voce. La convenuta effettuava le opportune verifiche tecniche e provvedeva alla risoluzione della problematica da remoto, ripristinando la piena funzionalità del servizio. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 14/01/2026 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando di non riuscire a chiamare tutte le numerazioni. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta risolvevano on line la problematica comunicata dal cliente. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 16/01/2026 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando una mancata connessione/time out. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta risolvevano on line la problematica comunicata dal cliente. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 20/01/2026 a seguito di segnalazione di un punto vendita WindTre veniva richiesta soluzione della problematica comunicata il 17/01/2026. Veniva fornito riscontro al Dealer circa la risoluzione dello stesso. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 27/01/2026 perviene da Dealer WindTre una richiesta cessazione del contratto mediante processo di migrazione verso altro operatore in esenzione costi. Si riporta stralcio del modulo di recesso inviato dal Dealer. (All Modulo Recesso)." "La pratica viene chiusa con riscontro al Dealer del 28/01/2026, rilevando l'assenza di richieste di portabilità dell'utenza nello scenario OLO WindTre Donating. Si riporta stralcio del sistema certificato OLQ." "In data 04/02/2026 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando una mancata registrazione Voip. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta risolvevano la problematica in data 06/02/2026 con conferma comunicata dalla cliente. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "In data 10/02/2026 l'istante richiedeva una verifica tecnica lamentando una mancata registrazione Voip. Le verifiche tecniche effettuate dalla convenuta risolvevano la problematica in data 14/02/2026 con conferma comunicata dalla cliente. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM." "L'operatore si riserva di depositare il dettaglio del traffico in uscita relativo al servizio oggetto di contestazione dal quale si evince un regolare traffico per i mesi precedenti alla segnalazione tecnica, così come previsto dalla normativa di settore D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018.) nel caso l'Illustrissimo Corecom dovesse richiederlo. È evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico precedentemente generato dalla linea in oggetto, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018)." "In data 02/03/2026 veniva avviato il procedimento GU5 XXX/2026 e in contemporanea veniva avviato anche il procedimento n. UG/XXX/2026. Con il procedimento GU5 XXX/2026 l'istante chiedeva la riattivazione dell'utenza per interruzione dei servizi. Lo scrivente avviava subito le dovute verifiche e veniva aperta segnalazione di assistenza tecnica per DEGRADO FONIA, identificata dall'INC10XXX28." "Si riporta stralcio del procedimento GU5 XXX/2026 con riscontro della lavorazione tecnica da parte dell'operatore con cui veniva

riscontrata l'inidoneità della linea al servizio con contatto al cliente che riferiva che avrebbe chiesto la cessazione del contratto." "Il contratto codice 16XXXXX38, pertanto, appresa la volontà del cliente, veniva disattivato. Veniva inviato, altresì, SMS di AVVISO RESTITUZIONE APPARATO/I. Il procedimento GU5 XXX/2026 veniva archiviato. Di seguito la schermata del sistema di Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta relativa all'SMS inviato al cliente." "Si fa presente che non si prevede l'emissione di altri conti telefonici, ma il cliente è tenuto alla restituzione del bene, diversamente verrà addebitato l'intero costo. Al riguardo non risulta ancora rientrato l'apparato relativo al contratto codice 1XXXX38. In merito a quanto contestato nella presente istanza, il sottoscritto gestore desidera fornire i seguenti riscontri: per il malfunzionamento oggetto di contestazione è stato riconosciuto l'indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi, pari a € 100,00, corrisposto mediante bonifico con valuta 20/04/2026. Pertanto, può ritenersi cessata la materia del contendere." "In diritto, la scrivente, ricorda che l'utente, nel momento in cui ha accettato la Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, 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 specifica come sopra dimostrato che per ogni segnalazione tecnica, prontamente lo scrivente effettuava delle verifiche e alcun disservizio indennizzabile ex art 7.3 veniva riscontrato. L'Autorità ha istituito il progetto "Misura Internet", che prevede l'utilizzo del software certificato Ne.Me.Sys., al fine di consentire all'utente una misurazione attendibile della qualità della connessione." "… l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.: ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della Delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente." "Nonostante quanto sopra dedotto l'operatore dava comunque la possibilità all'istante di cessare il contratto senza costi previo restituzione degli apparati." "Infine, in merito alla richiesta avanzata di 5) "Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019."la stessa non può trovare accoglimento per i motivi sopra edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n° 319/20/CIR), non accogliendo la richiesta di indennizzo "[…] in quanto… Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa […]"." "Nel caso de quo non risulta accertata una violazione della scrivente convenuta, che ha provveduto a fatturare i relativi addebiti, frutto di consumi e servizi fruiti dall'utente. 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." "Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Si sottolinea la gravità del comportamento di parte istante che non ha segnalato il presunto disservizio durante il presunto periodo di disagio. In tal modo il cliente non ha dato la possibilità alla scrivente di avere contezza del disagio ed eventualmente, laddove effettivamente esistente, procedere con la risoluzione dello stesso." "Fondamentale, quindi, si rivela essere una tempestiva richiesta di informazioni, in concomitanza della fase delle trattative, (o comunque una contestazione tempestiva), allo stesso tempo, per permettere all'utente di scegliere la migliore offerta per le proprie esigenze e al gestore per consentirgli la consulenza del caso." "In merito alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione si fa presente quanto sopra dettagliato e pertanto alcun indennizzo è prevedibile, avendo controparte affermato di voler cessare l'utenza e alcun interesse mostrava in sede di art 5 nel ripristino della stessa. Inoltre, nelle more, alcuna richiesta di contrattualizzazione di una nuova linea veniva effettuata, ai fini di attivare un nuovo accesso per usufruire del servizio telefonico di cui oggi si lamenta il mancato godimento. Parte istante avrebbe dovuto dunque rendersi parte attiva richiedendo l'attivazione o di una nuova linea (LNA) o procedendo al recupero di quella vecchia, come sopra specificato o con la convenuta o con trasferimento della numerazione cessata presso altro OLO." "Pertanto, voglia l'Ill. Autorità tener conto di quanto previsto dalla Delibera 347/18 Cons art. 14 comma 4: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Pertanto, nulla sarà dovuto per la richiesta di parte istante per la perdita della numerazione per gli

anni pregressi per le motivazioni sopraesposte, né per le ulteriori richieste oggetto di doglianza. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta." Infine, "l'istante presenta una situazione amministrativa regolare." Wind conclude perché l'Autorità voglia, in rito, dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa e, nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate. In data 08/09/2026, in risposta a quanto replicato dall'istante, Wind, riportandosi alla memoria depositata, da intendersi qui per ripetuta e trascritta, precisa quanto segue. Innanzitutto, "Si fa presente che all'atto della sottoscrizione del contratto da parte dell'utente alcun impedimento tecnico ostativo alla attivazione veniva riscontrato. Nemmeno nel periodo successivo alla attivazione, allorquando l'utenza veniva utilizzata in maniera costante dalla Signora XXX. Come già indicato in memorie lo scrivente ha a disposizione il dettaglio del traffico per i mesi precedenti alla contestazione in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 come modificato dal D. Lgs. 101/2018). Si riporta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo stralcio del dettaglio del febbraio 2026 sia voce che internet. Si resta a disposizione del Corecom per il deposito dell'ulteriore traffico per i relativi mesi precedenti alla contestazione (segue stralcio)." Inoltre, "Non è stata mai riscontrata l'interruzione dell'utenza, così come dettagliato nelle memorie, ma si è trattato fino all'instaurazione dell'art. 5 di malfunzionamenti risolti on line o nel tempo massimo di due o tre giorni e cioè entro i termini contrattuali. A tal proposito si ricorda che l'istante aveva attivato il servizio FWA e, pertanto, la convenuta riporta quanto esplicitato nell'art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: "3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra-larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced…) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non "nomadica" e non "mobile". "3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità "FWA OUTDOOR" esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparati: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDTRE collegata tramite un cavo ethernet ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem). Gli Apparati vengono forniti da WINDTRE in vendita rateizzata. […]". "3.3.4 La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata all'invio di SMS, al Roaming né alle chiamate voce, e sarà utilizzabile esclusivamente associata all'IMEI dell'Apparato in cui verrà installata da WINDTRE. Il Cliente dichiara, conseguentemente, di essere edotto e di accettare espressamente le predette condizioni di utilizzo della SIM DATI". "3.3.6 L'accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced,..) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE,LTE Advanced,…) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDTRE possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDTRE non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. […]" Preme, inoltre, rappresentare quanto riportato nell'art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: "4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale […]". Inoltre, mai parte istante ha fatto pervenire all'operatore alcuna misurazione internet al fine delle verifiche su eventuali malfunzionamenti della connessione come da normativa sul punto." E ancora, "Mai alcuna contestazione scritta perveniva alla Convenuta né, si ribadisce, parte istante ha mai fatto pervenire all'operatore alcuna misurazione internet al fine delle verifiche su eventuali malfunzionamenti della connessione come da normativa sul punto. Si riporta nuovamente che la risoluzione delle segnalazioni tecniche effettuate dall'istante nei modi e nei tempi dettagliati nelle memorie difensive è avvenuta secondo quanto disposto dalle Condizioni di Contratto."; "La schermata del sistema certificato OLQ, riportato a pagina 7, è servita per dimostrare che alcuna richiesta di portabilità dell'utenza fosse stata inoltrata nello scenario OLO WindTre Donating. Ciò si era reso necessario per fornire riscontro alla segnalazione del Dealer WindTre del 28/01/2026. Il contratto codice 167XXXX, veniva disattivato in sede di art 5. In data 09/03/2026, veniva infatti comunicato al cliente che si sarebbe provveduto alla cessazione e pertanto, si avviava il relativo provisioning di disattivazione, completatosi nella stessa giornata del 09/03/2026. Veniva inviato, altresì, SMS di AVVISO RESTITUZIONE APPARATO/I sempre nella stessa data della cessazione (segue schermata di sistema). (omissis)"; "Lo scrivente fa presente che la documentazione allegata in atti corrisponde a quanto richiesto e stipulato dalla cliente. Si rileva però, sul punto, l'introduzione di una domanda

nuova in fase di replica di parte istante e pertanto si chiede la non ammissibilità della stessa. Non potrà essere presa in esame in questa sede, in quanto non risulta essere stato esperito, su tale aspetto, il prodromico tentativo di conciliazione, configurandosi a tutti gli effetti come questione nuova."; "La liquidazione della somma versata all'istante è avvenuta per mera attività di caring e a titolo di favor utentis, senza riconoscimento alcuno di responsabilità."; "Gli addebiti in fatture effettuati dallo scrivente riguardano i consumi e i servizi fruiti regolarmente dall'utente e pertanto, alcun rimborso potrà essere previsto. Inoltre, le fatture sono in possesso della cliente perché ricevute correttamente in quanto mai alcuna contestazione sulle stesse è stata fatta pervenire all'operatore, né parte istante allega alcunché in merito."; "Sul punto ci si riporta a quanto già indicato nelle memorie difensive, e pertanto in base alla Delibera 319/20/CIR la norma non si applicherebbe alla "fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico"."; "La disattivazione è intervenuta in pendenza dei procedimenti UG/XXX/2026 e GU5/XXX/2026, e dunque in costanza di contestazione formalizzata dinanzi a codesto CORECOM, circostanza che ne esclude il riconoscimento di alcun indennizzo. Ad ogni modo, l'istante alcuna successiva richiesta di riattivazione e/o trasferimento verso altro operatore avanzava, come previsto dalla Delibera 103/21/CIR e attuato dalla delibera 8/22/CIR. Si ricorda che a partire dal 01/05/2023, in tutti i casi di risoluzione del contratto stipulato, l'utente ha il diritto ex articolo 98octies decies, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021), recepito dalla delibera 103/21/CIR e attuata dalla delibera 8/22/CIR, di trasferire la numerazione o le numerazioni cessate a seguito della risoluzione contrattuale verso un altro operatore entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della risoluzione del suddetto contratto, a meno di rinuncia a tale diritto. In ottemperanza al D. Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 207/2021, recepito dalla delibera 103/21/CIR attuata dalla delibera 8/22/CIR, è fatta salva la possibilità del mantenimento del numero cessato secondo quanto previsto dall' art 4 comma 1: "Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato (…).". (omissis). Tale possibilità è riportata anche sul sito istituzionale Windtre nella sezione https://www.windtre.it/windtre-informa/"; "Alcun addebito è stato effettuato dallo scrivente operatore in merito alle, rate residue degli apparati mai restituiti da parte istante.". Per ogni altra eccezione lo scrivente si riporta alla propria memoria.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1 di indennizzo per interruzione della linea voce e dati fibra risulta accoglibile, sia pure in riferimento ad un più ristretto arco temporale. L'elenco, prodotto dall'istante, delle segnalazioni effettuate al Servizio Clienti Wind nel periodo dal 01/11/2025 al 02/03/2026 e il GU5 avviato il 02/03/2026 e archiviato l'11/03/2026 rivelano, in effetti, svariati episodi di disservizio verificatisi, nonchè molteplici richieste di assistenza tecnica a partire dal 07/01/2026 fino alla cessazione del contratto, avvenuta in data 09/03/2026. Ne consegue il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 07/01/2026 (cui risalgono le prime richieste di assistenza tecnica inoltrate, v. elenco delle segnalazioni effettuate al Servizio Clienti Wind) fino al giorno 09/03/2026 (data di cessazione del contratto). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 62), l'istante, rispetto al servizio voce e dati, ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 334,00, a norma dell'art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 ("Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo."), del suddetto allegato A, al netto dei 100 euro già percepiti da Wind. La richiesta di cui al punto 2 di rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione risulta accoglibile in riferimento allo stesso arco temporale oggetto dell'indennizzo accordato (v. punto 1). La richiesta di cui al punto 3 di indennizzo per perdita della numerazione non è accoglibile. Premesso che dal "MODULO PER LA RICHIESTA DI RECESSO DAL CONTRATTO PER IL DI TELEFONIA FISSA PRIVA##" sottoscritto dall'istante in data 27/01/2026 (prodotto da Wind il 03/09/2026, benchè già accluso alla propria memoria difensiva), emerge la chiara volontà di quest'ultimo di cessare la linea de quo, si evidenzia che, comunque, l'assenza in atti di qualsivoglia documentazione idonea a provare la data a partire dalla quale l'istante abbia realmente iniziato ad utilizzare la suddetta linea non consente all'adito Corecom di effettuare in questa sede una valutazione precisa in ordine all'esatta entità dell'importo

eventualmente da liquidare a tale titolo (ai sensi dell'art. 10 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500."). La richiesta di cui al punto 4 di riconoscimento della penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019 non è accoglibile sul presupposto che la predetta norma fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti. Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in costanza di disservizio occorso sulla linea, pertanto estraneo alla predetta previsione normativa (conforme, delibera Agcom 319/20/CIR).

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 334,00, a norma dell'art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS, detratti i 100 euro già corrisposti. 3. Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, inoltre, al rimborso, anch'esso maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, dei canoni (voce e dati) addebitati durante il suddetto periodo di accertato disservizio (07/01-09/03/2026). 4. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/
CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Caterina Brancaleoni