



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/779186/2025
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)**

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 operatori in materia di telecomunicazioni", 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;

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 l'istanza dell'utente XXX, del 24/09/2025 acquisita con protocollo n. 0235657 del 24/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza 0731-72XXXX con la società Wind Tre XXX, lamenta l'addebito del "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", richiedendone il rimborso. In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica rappresenta quanto segue: a) in data 28 dicembre 2020 l'utente aderiva all'offerta commerciale denominata "Internet 200", attivando la nuova utenza fissa 0731-72XXXX in tecnologia FTTC; b) l'offerta prevedeva la tariffa di euro 28,98 (ventotto/98) mensili, comprensiva delle rate del modem, acquistato con la formula della vendita a rate; c) a seguito della migrazione verso altro operatore l'utenza veniva cessata il 28 luglio 2025; d) il 22 agosto 2025 Wind Tre emetteva fattura n. F252458XXXX con cui addebitava l'importo di euro 22,00 (ventidue/00) oltre IVA a titolo di "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore"; e) il suddetto addebito è illegittimo poiché il contratto era già giunto alla scadenza naturale, non vi erano penali residue avendo anche corrisposto integralmente il costo del router; f) l'importo addebitato, inoltre, non risulta proporzionato né giustificato; g) all'udienza di conciliazione Wind Tre proponeva il rimborso integrale dell'importo contestato specificando però che ciò avveniva "a titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità"; h) l'offerta conciliativa è stata rifiutata poiché l'addebito è illegittimo e la clausola senza responsabilità è inaccettabile in quanto consente all'operatore di continuare ad applicare la stessa pratica ad altri clienti.

In base a tali premesse l'istante chiede: 1) dichiarare illegittimo l'addebito di euro 22,00 (ventidue/00) oltre IVA; 2) ordinare a Wind Tre XXX il rimborso integrale della somma in questione; 3) accertare la responsabilità dell'operatore per l'addebito non giustificato; 4) applicare un indennizzo aggiuntivo per la gestione scorretta del rapporto contrattuale.

L'operatore Wind Tre XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare nella memoria difensiva : a) preliminarmente, in rito, eccepisce l'improcedibilità e l'inammissibilità dell'istanza in oggetto in quanto l'istante non ha inviato alcun reclamo relativo alle singole doglianze nelle tempistiche previste nel Regolamento indennizzi; b) nel merito, invece, ritiene infondate le doglianze di controparte sotto diversi aspetti; c) più specificatamente l'operatore, dopo aver ricostruito la vicenda contrattuale, deduce che: 1) il "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", pari ad euro 22,00 è previsto in caso di recesso anticipato dal contratto fisso ed è previsto dalle Condizioni Generali di Contratto in ottemperanza a quanto stabilito dalla Delibera 487/18/ CONS, ed è, altresì, riportato sia nel sito web di Wind Tre sotto la voce "trasparenza tariffaria - tabella costi fisso" sia nell'offerta sottoscritta dall'utente ed allegata in atti; 2) parte istante non può dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che nel momento in cui ha accettato la proposta contrattuale di Wind Tre per l'attivazione dell'utenza de qua, ha dichiarato, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., di approvare specificatamente le clausole delle "Condizioni Generali di Contratto" e di tutti gli Allegati; 3)) l'orientamento dell'Autorità in tema di costi di recesso è quello di ritenere tali costi legittimi in quanto conformi alla sintesi contrattuale che indica chiaramente nel dettaglio quali sono i costi che l'utente è chiamato a supportare in caso di recesso anticipato dal contratto (si vedano Delibere Agcom n. 9/22/CIR, n. 4/23/CIR, e n. 17/25/CIR, deliberazione Corecom Veneto n. 73/2023; sentenza GDP di Rho n. 17/2025); 4) che tali costi, nel caso di migrazione verso altro operatore, attengono ai costi sostenuti dall'operatore non solo per la migrazione del numero ma anche per la cessazione di altri servizi attivati sulla stessa linea e sono costi conformi alla legge Bersani oltre che conformi alle prescrizioni impartite da Agcom perché sottoposti ad attenta analisi e vigilanza da parte dell'Autorità stessa; 5) l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (si veda Delibera Agcom n. 93/17/CONS) e, quindi, non da diritto ad alcun indennizzo aggiuntivo.

Preliminarmente si osserva che le eccezioni preliminari, in rito, avanzate dall'operatore sono infondate e, in quanto tali, vengono rigettate. L'invio preventivo del reclamo da parte dell'istante, infatti, non determina l'ammissibilità e la procedibilità della domanda presentata innanzi al Co.re.com., bensì serve a dare all'operatore l'opportunità di risolvere il problema prima che la controversia venga instaurata davanti agli organi conciliativi. Il reclamo è, inoltre, necessario per definire il disservizio subito e per accertare con precisione il conseguente diritto ad un eventuale indennizzo. Pertanto, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria tutte le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. In primis, con riferimento alla richiesta di indennizzo per la gestione scorretta del rapporto contrattuale di cui al punto sub 4) si rileva che il disservizio subito attiene all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie disciplinate dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS (si veda per tutte, Delibera Agcom n. 93/18/CIR). Pertanto, l'indebita fatturazione da diritto solo allo storno degli importi addebitati illegittimamente ovvero alla restituzione dell'importo illegittimamente pagato. Nel merito, l'istante lamenta l'addebito da parte di Wind Tre XXX della somma di euro 22,00 (ventidue/00) oltre IVA, portata nella fattura numero F252458XXXX, a titolo di "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", laddove l'operatore ne ha eccepito la legittimità. Invece con riguardo alla richiesta di rimborso sub 1)-3) si rappresenta innanzitutto che, in merito all'oggetto della controversia occorre fare riferimento al decreto legge 7/2007 (c.d. decreto Bersani) convertito con modificazioni nella legge 40/2007 e poi successivamente modificata ed integrata dalla legge 124/2017 (legge annuale per il mercato e la concorrenza). A seguito di dette disposizioni legislative, l'Agcom è intervenuta in materia di costi di recesso con la Delibera n. 487/18/CONS e, nell'Allegato A), in relazione alle predette norme legislative, ha dettato le "Linee guida sulla modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione". Dette linee guida, per la parte che qui ci occupa, vietano "di imputare all'utenza spese non giustificate da costi dell'operatore" (Capo IV, Punto 12) e riassume disponendo che "le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative a servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale" (Capo IV, Punto 16). Nel successivo Capo V avente ad oggetto i "costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza", è precisato poi che "le spese di recesso, nel caso sub a), devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente supportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato" e, infine, con riferimento ai costi realmente sostenuti, il punto 21, dispone che "si ritiene che questi includono componenti costi wholesale e i costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, come indicato al punto 37", ovvero, con cadenza annuale ed esplicitando analiticamente alla stessa Autorità la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.

Successivamente, all'esito dell'istruttoria condotta dall'Autorità e volta all'accertamento dell'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di dismissione, l'operatore è tenuto a pubblicizzare dette spese nella propria pagina web sotto "trasparenza tariffaria" secondo le modalità prescritte dall'articolo 4 della Delibera Agcom n. 252/16/ CONS e richiamate anche al punto 35 delle Linee di cui alla Delibera Agcom n. 487/2018/CONS. In altri termini e sintesi la legge Bersani vieta penali, ma permette l'addebito dei costi sostenuti dall'operatore per la chiusura della linea spesso pari ad una mensilità del canone. Tali costi non sono penali, ma spese amministrative per la gestione tecnica della pratica e non si applicano in caso di modifiche unilaterali del contratto da parte dell'operatore in cui si recede per giusta causa ma si applicano anche nel caso in cui il recesso non è anticipato ma viene esercitato dall'utente alla scadenza naturale del contratto. Ne consegue che, nel caso in esame, alla luce di quanto esposto, l'importo di euro 22,00 (ventidue/00) addebitato all'utente a titolo di "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", con fattura numero F252458XXXX del 22 agosto 2025, risulta in linea con il dettaglio dei costi indicati dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta ed è conforme alla normativa sopra indicata e consultabile nella pagina web "trasparenza tariffaria" dell'operatore. Pertanto, le domande di parte istante sub 1)-3) non possono essere accolte vista la congruità della somma addebitata in fattura per il trasferimento dell'utenza fissa presso altro operatore, e ciò indipendentemente dal fatto che la migrazione dell'utenza fissa sia avvenuta alla scadenza naturale del contratto

Tutto ciò premesso;

DETERMINA

CORECOM Marche, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 24/09/2025, per i motivi di cui in premessa.

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

Maria-Rosa Zampa

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