

DELIBERA N. 1/2026

XXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/775596/2025)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 13/01/2026;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; 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 in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX del 09/09/2025 acquisita con protocollo n. 0220502 del 09/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet di tipo residenziale, rappresenta: «La sottoscritta Xx XXXXXX XXXXX XXXXXXXXXX, titolare dell'utenza tel. 08xxxxxxxx66+ADSL, espone che a seguito di una modifica unilaterale apportata alla linea ADSL da Wind3 in data 26/06/2025, senza preavviso, il servizio è risultato non utilizzabile dal 26/06/2025 al 29/07/2025, nonostante le segnalazioni al 159 del giorno 27/06/2025-12:04, del giorno 01/07/2025-17:51, del giorno 04/07/2025-12:40 e l'invio della pec in data 08/07/2025 con la richiesta di una pronta risoluzione del disservizio. Con rif. alla norm. di settore (delib.AGCOM n.347/18/CONS) e al Cod. delle Comunicaz. Elettroniche, ha chiesto il riconoscimento dell'indennizzo economico per l'interruzione senza preavviso, a far data dal 26/06/2025 e per tutto il periodo di durata del disservizio, nonché il rimborso dell'importo dell'abbonamento nel periodo di interruz. dei servizi. La scrivente, mediante altra pec del 08/07/2025, ha espresso la volontà di esercitare il diritto di recesso e la chiusura immediata del contratto, senza addebito di costi di disattivaz. o penali ai sensi dell'art. 70 del Cod.delle Comunicaz. Elettr., a causa di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali non chiaramente comunicate tramite canali idonei. La sottoscr. sottolinea che le modifiche unilaterali di Wind3 hanno reso incompatibile e non più funzionante il modem da sempre utilizzato per il collegamento ADSL. I suggerimenti forniti dagli operatori del 159 si sono rivelati inefficaci, impedendo di fatto qualsiasi connessione, rendendo il servizio non più usufruibile e generando un danno concreto e notevole, in quanto la linea è utilizzata dalla famiglia abitualmente per lavoro, comunicaz. urgenti, disbrigo pratiche, acquisti... Wind3, non solo non ha risolto il problema, ma non ha fornito a tuttogi alcun riscontro alle 2 pec del 08/07/2025. Dal 23/07/2025 anche la linea fissa era in disservizio. Wind 3 in data 29/07/2025 ha provveduto alla cessazione definitiva del contratto». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per interruzione linea ADSL dal 26/06/2025 al 29/07/2025 (gg.34, € 255,00); II) Indennizzo per interruzione linea fissa dal 23/07/2025 al 29/07/2025(gg.11, € 52,50); III) Rimborso per recupero abbonamento dal 26/06/2025 al 30/06/2025 (gg.5, € 4,98); IV) annullamento della fattura F2521026276, relativa al periodo 01/07/2025-31/07/2025, emessa in data 22/07/2025, e della fattura F2524225199,

emessa in data 22/08/2025, relativa all'addebito del costo per attività di cessazione servizio, in quanto non esigibili.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. Ciò in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS in virtù del quale “L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello Gu14 e contiene le medesime informazioni di cui all'art. 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”. A sua volta, l'art. 6, Delibera citata, stabilisce che nell'istanza devono essere altresì indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idoneo a determinare l'inammissibilità dell'istanza. In ogni caso codesta spettabile l'Autorità non può non tenere in considerazione tale mancanza. Tali dati non possono essere ricavati neppure attraverso le scarse indicazioni fornite da controparte. All'uopo si riporta la recentissima Delibera Corecom Veneto n. 37 del 10/10/2025: “[...]l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto i disservizi lamentati [...], in palese contrasto con quell'orientamento, pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano e le relative sottese motivazioni (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).[...]" Anche la domanda di “annullamento delle fatture [...]” non può essere accolta perché l'utente si limita a chiedere lo storno ma non fornisce informazioni di sorta utili a individuare quali siano gli importi illegittimamente comminati, ma domanda lo storno di cui si ignorano sia l'ammontare, sia le ragioni del

venire in essere. La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno. Infatti, l'utente non depositando agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, ha agito contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale di cui all'art. 2697 c.c.. All'uopo si riporta la Determina del Corecom Campania- Fascicolo n. GU14/69****/2024: “[...]La domanda, [...], non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l'istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni[...]In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.[...] Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: “in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata” [...] Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, valga il seguente principio: “...qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate”. 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. In merito. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante. 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'avvicendarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la recentissima 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 Agcom n 35/24/CIR del 23/10/24 “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 18/12/2015 veniva attivato il contratto numero 1184090853205 per la linea 08xxxxxxxx66, con accesso ULL e con offerta “WIND Internet in ADSL”. (All Condizioni Generali di Contratto, All Carta dei Servizi). La numerazione 08xxxxxxxx66 è stata oggetto di migrazione di circuito (ossia una migrazione di Tipologia) che è iniziata in data 17/06/2025 e si è conclusa in data 26/06/2025. Si trattava di mera attività di migrazione permuta eseguita dal Fornitore Unico. Pertanto, il cliente doveva effettuare procedura di sblocco captive navigando sull'indirizzo <https://registrazioneinternet.windtre.it/> e seguendo la procedura guidata di inserimento di numero di telefono ed indirizzo e-mail. Al termine di tale procedura riavviando il modem il cliente riusciva a navigare in internet. In data 08/07/2025 l'istante

chiedeva con PEC già in atti, di recedere dal contratto in essere per la linea de quo, ai sensi dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, a causa di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali non comunicate tramite canali idonei. Si fa presente che non risulta in atti alcuna modifica contrattuale da parte dell'operatore e si fa presente, inoltre, che è stata presentata l'istanza di conciliazione quando era ancora pendente il termine utile alla risposta del reclamo. Sul tema, si ricorda che, per costante orientamento dell'Autorità, il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, (ex art 2.3 Reclami presentati dai clienti WIND Carta dei Servizi in atti: l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto all'operatore), è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione, in quanto le parti hanno modo di interloquire sulla specifica problematica nella sede del procedimento di Conciliazione eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, come luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. Nella stessa giornata del 08/07/2025, l'istante chiedeva di annullare la precedente richiesta di disdetta inoltrando domanda di indennizzo per disservizi mai segnalati prima. (Reclamo già in atti). A seguito della stessa veniva aperta una segnalazione tecnica chiusa lo stesso giorno per mancato riscontro del disservizio. Si riporta stralcio del sistema certificato CRM.» [...] Anche per tale contestazione si evidenzia che è stata presentata l'istanza di conciliazione quando era ancora pendente il termine utile alla risposta del reclamo. In data 18/07/2025, infatti, dopo appena dieci giorni dalla richiesta di cessazione del contratto, l'istante avviava il procedimento UG/765963/2025 che si concludeva con un mancato accordo del 08/09/2025. Nella stessa data del 18/07/2025, l'istante promuoveva anche una procedura ex art 5 numero GU5/765967/2025 comunicando un disservizio dal 26/06/2025 ed ancora in corso. In merito a tali disservizi lamentati in atti, si evidenzia che nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante segnalazioni di guasti. Il 22/07/2025 l'operatore nel riscontrare il procedimento GU5 pendente, effettuate nuovamente le opportune verifiche, contattava la cliente che non era raggiungibile e, pertanto, veniva richiesta una fascia oraria ed eventuale recapito alternativo al fine di verificare quanto lamentato. Si riporta stralcio della procedura d'urgenza. L'istante escludeva i contatti telefonici, pertanto non permetteva all'operatore di fornire la preliminare assistenza del caso poiché il cliente doveva effettuare una procedura di sblocco captive navigando sull'indirizzo <https://registrazioneinternet.windtre.it/> e seguendo la procedura guidata di inserimento di numero di telefono ed indirizzo e-mail. Al termine di tale procedura riavviando il modem il cliente riusciva a navigare in internet. Si riporta stralcio della procedura d'urgenza. [...] Pertanto, l'operatore richiedeva a parte istante se intendeva ricevere assistenza tecnica (in tal caso era necessario fornire una fascia oraria ed eventuale recapito alternativo) o procedere con la cessazione del contratto e in tal caso si richiedeva se la stessa doveva avvenire con la dismissione definitiva della numerazione. [...] L'istante comunicava che non avrebbe fornito alcuna fascia oraria e alcun eventuale recapito alternativo per comunicazioni. [...] In data 25/07/2025 l'operatore, nel prendere atto della conferma della richiesta di cessazione dell'utenza 0881740766, rappresentava che, contrariamente a quanto affermava l'istante, alcuna variazione contrattuale era avvenuta stante una mera

lavorazione tecnica. [...] L'istante confermava in data 29/07/2025 la volontà di cessare il contratto, una volontà già espressa con PEC del 08/07/2025 in atti, verosimilmente perché non interessata a tenere attiva l'utenza. [...] Pertanto, in data 29/07/2025 l'operatore procedeva con la cessazione immediata e ne dava comunicazione e il procedimento veniva archiviato. In seguito alla cessazione dell'utenza, veniva emesso il conto telefonico n. F2526790735, contestato in atti, di cui si riporta stralcio (All Fattura n F2526790735), in data 22/09/2025, pari ad € 17,07 Iva inclusa, in cui veniva effettuato l'addebito oltre che dei canoni per l'utilizzo del servizio anche del costo di migrazione del servizio di € 22,00 in ottemperanza della Delibera Agcom n. 487/18/CONS. Motivi di diritto In primis, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato!! Le richieste formulate nel presente procedimento non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Relativamente ai disservizi indicati in atti, si sottolinea, comunque, che non si è trattato di interruzione dell'utenza in quanto non provato dall'istante. Inoltre, sempre relativamente agli ipotetici disservizi lamentati in atti, le Condizioni Generali di Contratto prevedono all' Art.7.1 Reclami:” 7.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 159, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. [...]. 7.2 Nel caso di malfunzionamenti e guasti del Servizio di WINDTRE come Operatore Unico, al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civ. 7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE...” Tutto ciò premesso, mai alcun reclamo perveniva alla data del 26/06/2025 alla scrivente compagnia né veniva depositato in atti. Sul punto vedasi la recentissima Delibera Corecom Veneto n. 37 del 10/10/2025: “[...]l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo avente ad oggetto i disservizi lamentati [...], in palese contrasto con quell'orientamento,pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano e le relative sotsele motivazioni (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).[...]" La segnalazione è un elemento indispensabile

affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami segnalati in costanza di disservizio esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Pare quindi opportuno un riferimento al concorso del fatto colposo del creditore di cui alla Delibera 28/23 del Corecom Piemonte “Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna “Corre l'obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa del servizio richiesto; dall'altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell'intestato Corecom) nella parte in cui considera come l'Autorità, nella delibera 276/13/CONS, “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”. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: “In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. – applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno”. Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che “Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire” (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): “se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”. 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 in esenzione costi di chiusura. Sul punto vedasi anche CORECOM EMILIA ROMAGNA - DELIBERA N. 12/23 “[...] La richiesta di indennizzi [...] viene respinta, oltre che per quanto appena considerato, in ragione dell’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS (“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”). Il disposto di tale norma ha, dunque, precluso l’accertamento di eventuali fattispecie suscettibili di indennizzo. [...]” Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso. Pertanto, alcun indennizzo è liquidabile in quanto appunto, relativamente alla mancata segnalazione degli stessi sin dalla data indicata in atti e in seguito alla presentazione della procedura d’urgenza durante la quale tra l’altro l’istante non ha dato alcuna possibilità all’operatore di effettuare delle verifiche. In seguito alla cessazione dell’utenza, come già visto, veniva emesso il conto telefonico n. F2524225199 di cui si riporta stralcio (All Fattura n F2524225199), in data 21/09/2025, pari ad € 19,58 Iva inclusa, in cui veniva effettuato l’addebito oltre che dei canoni per il periodo di utilizzo anche del costo di migrazione del servizio di € 22,00 in ottemperanza della Delibera Agcom n. 487/18/CONS. Pertanto, nella stessa sono sati fatturati costi legittimi e dovuti per i quali alcuno storno è prevedibile. Stesso discorso vale per la fattura numero F2521026276, già in atti emessa addirittura per il periodo antecedente 01/06/2025 - 30/06/2025 e cioè per un periodo di corretto utilizzo della utenza de quo. In relazione all’addebito dei costi di migrazione occorre evidenziare che, non può essere richiesto lo storno degli stessi, ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell’art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all’art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, “gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori”. L’art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, afronte dell’esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all’approvazione dell’Agcom in ordine all’equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007. La Delibera Agcom n. 487/18/CONS Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che “Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”. Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall’operatore, dell’approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da

Wind Tre per la gestione della procedura di migrazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007. Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-eportabilita-del-numero> risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Wind Tre alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. In merito alla mancata risposta al reclamo del giorno 08/07/2025 si fa presente che è stata presentata l'istanza di conciliazione quando era ancora pendente il termine utile alla risposta. Sul tema, si ricorda che, per costante orientamento dell'Autorità, il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, (ex art 2.3 Reclami presentati dai clienti WIND Carta dei Servizi in atti[...]) l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto), in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione, in quanto le parti hanno modo di interloquire sulla specifica problematica nella sede del procedimento di Conciliazione eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, come luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. Vedasi sul punto CORECOM LAZIO - DELIBERA N. 62/2024/CRL/UD Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. La posizione amministrativa L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare per € 13,47 ed è relativa alle fatture numero F2524225199 e F2521026276 già in atti. Si riporta stralcio della situazione debitoria dell'istante estratta dal sistema certificato CRM». L'operatore convenuto conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre innanzitutto, nel rigettare l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'utente, riscontrare la non tardività delle memorie di parte convenuta depositate in data 27/10/2025, atteso che il 26/10/2025, giorno di scadenza del termine di quarantacinque giorni previsto da regolamento, cadeva di domenica: deve infatti applicarsi anche in questa sede quanto previsto dall'art. 115, co. 4, del c.p.c.: "Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo". Nel merito, deve condividersi l'osservazione di parte convenuta secondo cui le doglianze dell'utente sono alquanto generiche e descritte in maniera non sufficientemente determinata. L'utente lamenta il venir meno del servizio a seguito di non meglio specificate modifiche contrattuali unilaterali da parte dell'operatore. Non è ben chiarito se l'interruzione abbia natura tecnica o amministrativa. L'operatore, per contro, nega vi sia stata alcuna modifica contrattuale unilaterale, e chiarisce che nel caso di specie sono state poste in essere, tra il 17/6/2025 e il 26/7/2025, delle mere operazioni di adeguamento tecnologico: il servizio sarebbe stato nuovamente disponibile a fronte di

ordinarie operazioni, quali l'aggiornamento di contatti telefonici e mail sul sito dell'operatore e il riavvio del modem. Appare chiaro, dunque, che non si ricada, nel caso di specie, né in un'ipotesi di guasto, né in una sospensione amministrativa, né tantomeno in un caso di modifica unilateralmente di condizioni contrattuali. Vero è che l'utente lamenta carenze comunicative e di informazione da parte dell'operatore; vero è anche tuttavia che, come documentato in atti, con i reclami a mezzo pec dell'8/7/2025 (i primi reclami di cui questo Corecom abbia evidenza), l'utente stessa avanza richieste incompatibili e contraddittorie, chiedendo allo stesso tempo il ripristino del servizio e la cessazione del contratto con rinuncia alla numerazione. Il di poco successivo procedimento d'urgenza GU5 azionato dall'utente conserva il medesimo profilo di contraddittorietà: a fronte delle richieste d'informazioni dell'operatore volte a intervenire per il ripristino del servizio (fascia oraria di contatto e recapito alternativo), l'istante rifiutava di fornirle. Il procedimento terminava con la ribadita volontà dell'utente di recedere dal contratto e dunque con archiviazione. Alla luce degli elementi che precedono, è evidente un comportamento da parte dell'utente non chiaro circa la volontà del proseguimento del rapporto, e comunque in nessun modo collaborativo nella risoluzione del presunto disservizio tecnico/disguido amministrativo. In tale circostanza, non può essere imputato all'operatore l'eventuale protrarsi di una situazione di disservizio. Deve darsi in questa sede applicazione analogica dell'art. 1227 c.c., a mente del quale: "Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Deve ritenersi, infatti, che la problematica non sarebbe insorta se fossero state poste in essere le ordinarie operazioni richieste per l'aggiornamento tecnologico, e che non si sarebbe protratta se l'utente avesse collaborato con i tentativi di risoluzione posti in essere dall'operatore. Nessun indennizzo, pertanto, può essere riconosciuto. Quanto alle fatture di cui si chiede l'annullamento, non si ravvisano irregolarità di fatturazione, atteso che i canoni relativi al mese di luglio 2025 sono stati rimborsati per la parte successiva al recesso, che i canoni precedenti risultano spettanti in assenza di responsabilità del gestore nel mancato utilizzo del servizio, e che la fattura di chiusura non presenta costi eccedenti il mero contributo di disattivazione contrattualmente previsto.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
- 2.** 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.
- 3.** 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.

Bari, 13 gennaio 2026

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi