

**DELIBERA N. 42/2026**

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/795022/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/06/2026;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 01/12/2025 acquisita con protocollo n. 0307772 del 01/12/2025;

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 un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta quanto segue: «Sono titolare della linea fissa WindTre n. 08xxxxxx29, codice cliente P1xxxxxx63. In data 22/03/2025, WindTre ha inserito nella bolletta n. F2508872100 una nota in fondo alla pagina con cui comunicava un aumento del canone mensile di 2 euro, in vigore dal 01/06/2025. La comunicazione dell'aumento è stata inserita nella sezione "IN PRIMO PIANO", sezione normalmente dedicata a promozioni, offerte commerciali e informazioni generiche. A dimostrazione di tanto si produce Fattura del Mese di Novembre 2025, contenente l'offerta del servizio NETFLIX. Non ho ricevuto alcuna comunicazione individuale distinta o evidenziata, ma solo questa nota marginale in bolletta, che non ho potuto notare e che ritengo non conforme ai requisiti di trasparenza e chiarezza previsti dall'art. 98-septies decies, comma 5, D.Lgs. 207/2021 (già art. 70, comma 4, D.Lgs. 259/2003). Ho presentato reclamo via PEC in data 25/09/2025, ma WindTre ha respinto la richiesta, ribadendo che il diritto di recesso senza penali era esercitabile solo entro il 31/05/2025. Ho poi reiterato la contestazione con ulteriori PEC e ho ricevuto tre risposte negative (ID1776637235, ID1783045170, ID1790018048), tutte con la medesima motivazione. Contesto la validità della comunicazione dell'aumento, poiché la semplice annotazione in fondo alla bolletta non costituisce una comunicazione individuale chiara, come previsto dalle delibere AGCOM in materia di modifiche contrattuali». Sulla base di tali premesse chiede: I) riconoscimento dell'inidoneità della comunicazione; II) rimborso dei maggiori importi fatturati; III) rimessione in termini per esercitare il diritto al recesso senza costi né penali, come previsto dalla normativa per le modifiche unilaterali; IV) in subordine, ripristino della tariffa originaria.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In Rito - Inammissibilità - Preliminarmente, per la domanda di "ripristino della tariffa originaria" si eccepisce la incompetenza per materia del Corecom che non può disporre sulla riattivazione dell'opzione. Detta richiesta, avendo ad oggetto un facere, esula dal perimetro delle decisioni adottabili dal Corecom in sede di definizione, come definito dall'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modificazioni. Vedasi Delibera N. 12 - 2025-Corecom Puglia: "[...]è inammissibile in fase di procedimento di definizione non rientrando tra le casistiche passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento di procedura." [...]» Si eccepisce l'inammissibilità della presente istanza relativamente anche alla richiesta di

recesso del servizio senza costi in quanto trattasi di doglianza formulata pro-futuro, per richieste su importi ad oggi non contabilizzati derivanti da una ipotetica cessazione/migrazione dell'utenza, in presenza di un contratto ad oggi regolarmente attivo. Si rappresenta, a tal proposito, che i contributi applicati a seguito di cessazione/migrazione sono espressamente regolati dalle condizioni generali di contratto. Si richiami altresì la Determina Fascicolo n. GU14/66\*\*53/2024 del Corecom Campania: “Sono inammissibili le richieste avanzate dall’istante in ordine alla cessazione del contratto senza l’applicazione di costi e la possibilità di restituire il modem e l’antenna ai sensi dell’art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS [...]. Nel contratto n. 16005398\*\*\*\*\* depositato e sottoscritto dall'utente è espressamente indicato quanto poi addebitato in fattura”. In merito - Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante - Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, occorre, per meglio comprendere la contestazione, brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 07/06/2024 veniva attivato il contratto numero 1626327492143, per l’utenza 08xxxxxx29 con offerta “Super Fibra 2,5 Giga” con un Modem in vendita abbinata. [...] Si riporta schermata certificata del sistema Customer Relationship Management (CRM) relativa al servizio fisso attivato dall’istante. Si richiami a tal proposito 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.” [...] (All PDC, All Condizioni Generali di Contratto, All Carta dei Servizi). In data 22/03/2025 WindTre emetteva il conto telefonico n. F2508872100 (All fattura n F2508872100), di cui si riporta stralcio, con cui informava che per sopravvenute esigenze di mercato, a partire dal 01/06/2025, avrebbe apportato una modifica delle condizioni del contratto con un aumento di 2 euro al mese. Al cliente veniva anche confermato, come previsto dall'art. 5 del D.lgs 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03), la facoltà di esercitare il diritto di recesso entro il 31 maggio 2025. [...] Nessuna richiesta di recesso o di passaggio ad altro operatore perveniva allo scrivente entro il termine indicato del 31/05/2025. Pertanto, in virtù di tale rimodulazione, il costo riportato in fattura veniva modificato come da variazione contrattuale comunicata. Si fa presente che la comunicazione inviata mediante fattura è riportata, altresì, come pubblico proclama, pertanto di conoscenza al Cliente, sul sito istituzione [www.windtre.it](http://www.windtre.it) ai seguenti link <https://www.windtre.it/windtre-informa#accordion-ad3ecde5fa-itemcd8232db80> Perveniva allo scrivente in data 25/09/2025 una PEC, già in atti, con cui questa richiedeva il rimborso per gli “importi indebitamente percepiti a partire dalla data della modifica unilaterale” e la conseguente “intenzione di esercitare il diritto di recesso dal contratto, senza penali né costi di disattivazione”. Non potendo accogliere la richiesta di cessazione per rimodulazione del 25/09/2025, fatta pervenire oltre il termine del 31/05/2025, veniva fornito riscontro all’istante sia a mezzo mail che con contatto telefonico affinché l’istante inviasse il modulo di recesso per poter procedere con la disattivazione volontaria. Si riporta stralcio della mail di risposta inviata all’indirizzo dell’istante indicato in PDC e della schermata relativa al contatto estratta dal sistema certificato CRM del 16/10/2025. [...] L’utente veniva altresì informato che come previsto

dall'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03) e come riportato anche nel suddetto Conto Telefonico, il diritto di recesso era esercitabile entro il 31/05/2025, anche tramite passaggio ad altro operatore. Non era possibile, pertanto, accogliere la richiesta di cui alla Pec del 25/09/2025. Si riporta stralcio della PEC. (All CONSEGNA Contestazione non accolta) [...] Veniva fornito ulteriore e identico riscontro all'istante in data 12/11/2025 in risposta alla PEC del 10/11/2025 (in atti) di cui si riporta stralcio. (All CONSEGNA: Contestazione non accolta.) Pertanto, e, inoltre, allo stato non può essere accolta la richiesta di parte istante di cessazione dell'utenza senza costi in quanto nella ipotesi di disattivazione verrebbero imputate in fatture le rate restanti del modem, così come richiesto nel contratto, oltre al previsto "Costo per attività di cessazione/migrazione servizio" e i relativi costi di utilizzo dell'utenza. Si riporta stralcio del contratto già in atti relativo alla modalità di imputazione dei costi per gli apparati abbinati all'utenza richiesti in fase di attivazione. [...] Si fa presente che nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante ai fini del malfunzionamento o di interruzioni eventuali della linea a dimostrazione, tra l'altro, di un completo funzionamento e fruizione del servizio oggetto di istanza. A tal proposito l'operatore si rende disponibile al deposito del dettaglio del traffico disponibile per l'utenza de quo 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) nel caso codesto Spettabile Corecom dovesse richiederlo. In merito alla doglianza dell'istante secondo la quale va riconosciuta "l'inidoneità della comunicazione" relativa alla modifica unilaterale da parte dell'operatore, si evidenzia invece la validità della stessa come da disposto dalle Condizioni di Contratto in atti all'art 13.2: " Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14" e secondo l'Art. 14.1:" Le comunicazioni da WINDTRE al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture." Tale comunicazione, stabilita con le Condizioni di Contratto rientra nella libertà delle parti del contratto di predisporre le comunicazioni secondo le modalità convenute tra le stesse. Ciò significa che le parti nel contratto hanno stabilito in anticipo i mezzi e i tempi per scambiarsi informazioni, rendendo tali comunicazioni legalmente valide ed efficaci, spesso in deroga o integrazione alle norme generali del Codice Civile per la gestione dei rapporti tra le parti. WindTre pone, inoltre, un'evidenza importante in relazione alla contestazione relativa alla fatturazione emessa e reclamata in data 25/09/2025, poiché oltre ad essere relativa a conti telefonici correttamente emessi, risulta tardiva in quanto formulata ben oltre il termine di 45 giorni dalla data di emissione delle fatture numero F2518598968 e F2521554070, emesse rispettivamente il 22/06/2025 e il 22/07/2025, pertanto trattasi di fatture non più contestabili, così come previsto dall'art. 10, comma 1 della Carta dei Servizi:"I Clienti con attive offerte Consumer [...] hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura [...] per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care al numero 159), tramite lettera raccomandata A/R o lettera semplice all'indirizzo CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) o tramite PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it,

entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, [...]”. Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la sua completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 05.11.2012) Giova, in proposito, ricordare la Delibera di questo Spettabile Corecom CORECOM PUGLIA-DELIBERA N. 27/25 -: “[...]la richiesta [...] non è accoglibile a mente dell'art. 14, co. 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), che prevede: 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». Nel caso di specie, [...] detto reclamo è dunque tardivo rispetto alla problematica segnalata.” L'istante presentava istanza di conciliazione, UG/791045/2025, in data 13/11/2025, prodromica all'attuale procedura che si concludeva, con esito negativo, in data 01/12/2025. In diritto - 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. La scrivente specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati. Sul tema delle modifiche contrattuali indicate in atti, il gestore riporta quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto già in atti all'ART. 13 MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE “13.1 WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/ regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto – secondo le modalità indicate nel presente articolo- anche durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell'offerta medesima. 13.2 Dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. 13.3 Tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte

direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione della modifica, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso. In mancanza di comunicazione di recessonei termini e nei modi di cui al presente comma, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.” Pertanto, è palese che le modifiche unilaterali sono state comunicate da WindTre al signor Losapio con il preavviso previsto dalla vigente normativa, come sopra dettagliato e parte istante poteva liberamente scegliere se recedere dal contratto. Difatti, come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e modifiche successive, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Del resto, è evidente che il signor Losapio, aveva un notevole lasso di tempo per recedere o migrare! Non avendo, l’istante, optato né per la disattivazione né per la migrazione della numerazione, a partire dalle date riportate, venivano applicate le offerte indicate nelle relative comunicazioni, come si evince dalle informative chiare ed esaustive sopra riportate. Sull’argomento, Agcom a pronunciarsi, - DETERMINA N. 2/DTC/CW/22“[...] ha legittimamente rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi così come previsto dall’articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.” Vedasi anche CORECOM TOSCANA - DETERMINA N. 3/23. [...] Pertanto, una volta che l’operatore abbia adempiuto al disposto [...], la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell’utente è quello del recesso, garantito senza l’applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole. [...]” Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito pertanto che Wind Tre ha rispettato le proprie Condizioni Generali di Contratto nonché la normativa di settore. A tal proposito, come già scritto, l’istante, non faceva pervenire all’operatore alcuna richiesta di recesso nei termini indicati, ma una migrazione volontaria a distanza di oltre quattro mesi dalla scadenza del termine. Nel riportare la sollevata eccezione di inammissibilità, si fa presente che la cessazione del servizio, senza alcuna penale o costo di recesso” in quanto trattasi di doglianza formulata pro-futuro, per richieste su importi ad oggi non contabilizzati derivanti da una ipotetica cessazione/migrazione dell’utenza, in presenza di un contratto ad oggi regolarmente attivo, non può essere accolta. Si rappresenta, a tal proposito, che i contributi applicati a seguito di cessazione/migrazione sono espressamente regolati dalle condizioni generali di contratto. Si richiami altresì la Determina Fascicolo n. GU14/66\*\*53/2024 del Corecom Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito pertanto che Wind Tre ha rispettato le proprie Condizioni Generali di Contratto nonché la normativa di settore. A tal proposito, come già scritto, l’istante, non faceva pervenire all’operatore alcuna richiesta di recesso nei termini indicati, ma una migrazione volontaria a distanza di oltre quattro mesi dalla scadenza del termine. Nel riportare la sollevata eccezione di inammissibilità, si fa presente che la cessazione del servizio, senza alcuna penale o costo di recesso” in quanto trattasi di doglianza formulata pro-futuro, per richieste su importi ad oggi non contabilizzati derivanti da una ipotetica cessazione/migrazione dell’utenza, in presenza di

un contratto ad oggi regolarmente attivo, non può essere accolta. Si rappresenta, a tal proposito, che i contributi applicati a seguito di cessazione/migrazione sono espressamente regolati dalle condizioni generali di contratto. Si richiami altresì la Determina Fascicolo n. GU14/66\*\*53/2024 del Corecom 6.4.3. Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell'art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso." Si riporta, altresì, stralcio delle Condizioni Generali di Contratto, già in atti, da cui si evince che il cliente aveva la possibilità di scegliere di acquistare o meno un modem da WindTre. [...] Pertanto, indubbiamente, la scelta del cliente ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso. Principio consacrato dalla Delibera 307/23/CONS. Difatti con la predetta Delibera l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, il pagamento rateale di quanto residua, salvo che l'utente non chieda espressamente di pagare in un'unica soluzione il rimanente costo. In caso di recesso del contratto, l'operatore non può addebitare all'utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale. Vieppiù che l'art. art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: "Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, [...], non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. [...]" Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione verrà emessa correttamente poiché la cessazione anticipata della linea comporterebbe l'addebito delle rate del modem che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione futura, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli storni richiesti da parte istante, anche tenendo conto che le pretese attoree risultano del tutto infondate e generiche, anche e comunque rispetto alla eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In relazione all'addebito dei costi di disattivazione/migrazione occorre evidenziare che, 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, a fronte 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 disattivazione, 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-e-portabilita-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. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta». Conclude per il rigetto.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre preliminarmente dichiarare l'inammissibilità della domanda sub I), di "riconoscimento dell'inidoneità della comunicazione", non rientrando nelle competenze di questo Corecom ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore ad "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità". In considerazione di quanto sopra, la valutazione circa l'asserita inidoneità della comunicazione di modifica unilaterale del contratto non può essere, dunque, considerata alla stregua di una domanda autonoma, bensì esaminata nell'ambito dell'istruttoria funzionale alla decisione in ordine alle residue domande. Proprio in

considerazione del comune presupposto, rappresentato dal carattere dirimente dalla questione circa l'idoneità o meno della comunicazione di modifica unilaterale, le domande sub II), sub III) e sub IV) possono essere trattate congiuntamente, e non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. La norma di dettaglio cui riferirsi, in materia di requisiti di idoneità della comunicazione di modifiche unilaterali al contratto, è l'Allegato 1 al Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera 307/23/CONS), intitolato "Modalità per la comunicazione agli utenti finali delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche". Tale allegato prevede quanto segue: "1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, su supporto durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali. Nella medesima comunicazione, gli operatori informano l'utente finale interessato che: a) in caso di recesso dal trentunesimo al sessantesimo giorno, si applicano le nuove condizioni contrattuali a partire dalla data della modifica; b) qualora l'utente finale intenda recedere tramite passaggio ad altro operatore, questo informi l'operatore donating di volerlo fare in ragione della comunicazione di modifica contrattuale. 2. La comunicazione di cui al punto 1. è effettuata, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti finali e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite link al proprio sito web". La valutazione analitica in ordine alla comunicazione inviata da Wind deve essere – pertanto – condotta secondo le prescrizioni contenute nella disposizione indicata. All'esito della disamina condotta per ciascuna delle voci di cui al predetto Allegato, non si ravvisano irregolarità nella comunicazione, tali da rendere la stessa inadeguata secondo i parametri indicati. Pertanto, le domande avanzate dall'utente sub II), di rimborso dei maggiori importi fatturati, sub III), di rimessione in termini l'esercizio del diritto di recesso in esenzione costi, e sub IV), di ripristino della tariffa originaria, non possono trovare accoglimento.

## **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, 24/06/2026

Il Direttore  
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo