



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 023/2025

[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/735507/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/06/2025/2025;

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 l'istanza di [REDACTED] del 20/02/2025 acquisita con protocollo n. 0044955 del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Descrizione dei fatti: L'istante era titolare di due contratti Wind Tre relativi alle utenze n. [REDACTED] per l'abitazione di [REDACTED] ed uno relativo all'utenza n. [REDACTED] dell'abitazione di [REDACTED] entrambe addebitate in un'unica fattura. Per l'utenza n. [REDACTED] l'8 luglio 2023, fu richiesto il trasloco. Il 17.9.2023 intervenne il tecnico che segnalò la necessità di alcuni scavi. Vennero quindi eseguiti gli scavi. Nonostante i solleciti, il trasloco non è mai avvenuto. Durante le telefonate Wind affermava che la ditta era esterna e "più che sollecitarli non potevano". L'utente ha contestato sia il mancato trasloco, sia la fatturazione, che continuava a comprendere l'utenza inutilizzata. Contestualmente, l'istante provvedeva al saldo delle fatture, defalcando la somma relativa all'utenza non traslocata. A luglio 2024, senza alcun preavviso, Wind sospese i servizi relativi all'utenza [REDACTED] di [REDACTED]. Gli stessi sono stati ripristinati solo dopo 15 giorni, a seguito di segnalazioni. In virtù dell'operato di Wind, l'utente decise di inviare disdetta, l'8.6.2024, e contestuale reclamo. Attualmente una Società di recupero del credito, rivendica le fatture relative all'utenza di [REDACTED] mai traslocata. - Richieste: 1) Storno integrale delle fatture relative al periodo di disservizio, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza n. [REDACTED] dall'8/10/2023 all'8.6.2024; 3) Indennizzo per la sospensione illegittima (non preavvisata ed in pendenza di reclamo) dei servizi (maggiorazione 1/3) relativi all'utenza n. [REDACTED] dall'08/06/2024 al 23/6/2024 € 225 4) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo € 300; 5) Penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, Legge 160/2019

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A.. con memoria depositata in data 17.04.2025, in via preliminare,

con particolare riferimento all'asserita realizzazione di "alcuni scavi" e all'intervento del tecnico descritto nel formulario, ha evidenziato che sia nel procedimento di definizione, così come nella prodromica istanza di conciliazione UG, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., l'istante non fornisce prova di quanto avvenuto, omettendo di depositare agli atti l'eventuale documentazione finalizzata a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a un principio di carattere (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.) secondo cui il giudice deve decidere iuxta alligata et probata e quindi porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Precisava inoltre, che in data 10/07/2023 il cliente contattava il Servizio Clienti e, dietro sua richiesta, per l'utenza [redacted] veniva effettuato un ordine di trasloco da VIA [redacted] verso VIA [redacted]. Seguivano numerosi contatti verso il cliente finalizzati al perfezionamento del trasloco ai quali tuttavia questi risultava sempre irreperibile: Contatto del 28/06/2023, Contatto del 09/10/2023, Contatti fino al 13/10/2023. In data 13/10/2023 l'ordine di trasloco veniva pertanto chiuso a causa della irreperibilità del cliente. Successivamente mai alcuna richiesta né reclamo o istanza ex art. 5 pervenivano alla convenuta. Frattanto in data 09/04/2024, stante il mancato pagamento delle fatture per un importo complessivo di euro 160,86, la convenuta inoltrava elettronicamente tramite raccomandata TNotice, all'indirizzo e-mail presente sui propri sistemi [redacted] una lettera di "Preavviso sospensione e cessazione del servizio"; Con la suddetta lettera si comunicava all'utente che, qualora non avesse provveduto ai pagamenti, Wind Tre avrebbe prima sospeso poi disattivato la linea telefonica, (-Allegati 1 e 2). Come preannunciato nella suddetta lettera, in data 28/05/2024 le linee telefoniche venivano sospese in virtù del persistente stato di morosità ma in pari data, in seguito a una promessa di pagamento rilasciata dal cliente al servizio Clienti 159, le linee venivano riattivate. In data 11/06/2024 perveniva PEC in cui il cliente richiedeva la cessazione delle linee [redacted] / [redacted]. Le linee venivano quindi disattivate in data 10/07/2024 entro 30 giorni dalla comunicazione di disdetta come previsto dall'art. 15.2 delle Condizioni generali di contratto, come confermato all'utente via PEC (Allegato 3). Nelle more, in presenza di un insoluto pari a euro 501,63, in ottica di customer orientation è stato riconosciuto lo storno di € 275,76 - importo corrispondente ai canoni della sola linea [redacted] a partire dal mese di ottobre 01/10/2023-31/10/2023 - sulle fatture parzialmente insolte nn. [redacted], [redacted], [redacted] (storno di euro 22,98 per ciascuna fattura); [redacted] si è provveduto altresì allo storno dei canoni per la linea suindicata sulle seguenti fatture interamente insolte: nn. [redacted], [redacted] (storno di euro 22,98 per ciascuna fattura). Si allegano le note di credito (Allegato 4). Attualmente il cliente presenta un insoluto di euro 225,87 riferito ai canoni e alle rate del modem della sola linea fissa [redacted] di competenza quindi dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito esposto. Da orientamento Agcom e come espresso anche da questo Corecom nella delibera n. 5/12, a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere, per fatti concludenti (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentirgli di assumere le determinazioni del caso. Secondo lo stesso Corecom (delibera n. 7/12) "...in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, non appena scoperto di non poter adempiere alla richiesta di trasloco, l'operatore deve fornire ampia informazione all'utente al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione". Ciò "anche nel caso l'operatore dimostri che i fatti oggetto di doglianza non sono stati determinati da circostanze a lui imputabili o da problematiche tecniche. (Corecom Toscana delibera n. 17/11). In mancanza di un tale comportamento deve essere riconosciuto l'inadempimento dell'operatore e il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. (Conforme, ex multis, Corecom E.R. delibera 35/2017). Generalmente il "trasloco viene effettuato di norma entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta. Se il trasloco avvenisse in un periodo superiore ai 10 gg. normalmente previsti, il Servizio Clienti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista." Nel caso in esame, l'istante contesta a Wind di non aver attivato il trasloco della linea voce/adsl e di non avergli comunicato in merito alcunché. L'operatore conferma di aver ricevuto in data 10.7.2023 la richiesta in questione ed eccepisce che il fatto oggetto di doglianza non gli può essere imputato in quanto gli ordinativi sono stati annullati in automatico dal sistema in data 13.10.2023- come risulta dalle relative schermate prodotte agli atti - per "irreperibilità dell'istante". Dall'istruttoria relativa al presente procedimento, è risultato che il trasloco della linea voce/adsl richiesto dall'utente in data 10.7.2023 è stata lavorata da Wind ma parte istante si è reso poi irreperibile. Wind, pertanto, in data 13/10/2023 chiudeva l'ordine di trasloco a causa della irreperibilità del



Si riconosce pertanto all'istante il diritto all'indennizzo di cui all'art 4, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi approvato con delibera n. 347/18/CONS per cui: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" (comma1). Dato l'arco temporale sono indennizzabili 95 gg - dal 10.07.2023 (data ricevimento della richiesta di trasloco) aggiunti 10 gg. (previsti per l'evasione della pratica) fino 13.10.2023 (data di chiusura della pratica - e dato che si tratta di due servizi, voce e adsl, l'indennizzo risulterebbe pari a 95 gg x 7,50 x 2, per un importo complessivo di € 1425,00. Occorre, tuttavia, considerare la prolungata inerzia dell'utente, che a fronte della mancata attivazione di trasloco con richiesta risalente al 28/06/2023, si reso irreperibile, si ritiene, dunque, di individuare un concorso di colpa (si veda conformi Corecom E.R. delibera n. 24/19 e Corecom Lombardia delibere n. 16/17 e n. 17/18) e, conseguentemente, di riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo ex art. 4 del Regolamento indennizzi, l'importo di euro 712,50, corrispondente al 50% della somma complessiva di € 1425,00 come sopra calcolata. Per il disservizio per la sospensione della utenza [redacted] richiesta da 8.6.2024 fino al 23.06.2024, si precisa che parte istante in data 03.06.2024 ha chiesto la cessazione delle linee che venivano disattivate in data 10.07.2024, la domanda, pertanto, non può essere accolta in mancanza di reclamo sul punto. Wind ha stornato gli importi fatturati relativamente ai canoni della sola linea [redacted] a partire dal mese di ottobre 01.10.2023-31.10.2023. Alcuno storno può essere riconosciuto per l'importo insoluto di euro 225,87 in quanto relativo ai canoni e alle rate del modem della sola linea fissa [redacted] di competenza quindi dell'istante. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui parla parte istante del 3.6.2024 non può essere accolta, stante la relativa risposta di Wind che provvedeva a disattivare le linee in data 10.07.2024 entro 30 giorni dalla comunicazione di disdetta

DELIBERA

Articolo 1

1. DELIBERA 1) Accoglie parzialmente l'istanza di [redacted] nei confronti di Wind Tre (Very Mobile), per le motivazioni di cui in premessa. 2) Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, a pagare all'istante l'importo di € 712,50 maggiorato degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1, del Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS. 3) La società Wind Tre (Very Mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 4) 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. 5) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità

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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim