



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 15/26

[REDACTED] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/773838/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/02/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 02/09/2025 acquisita con protocollo n. 0213671 del 02/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

assumeva l’istante che, in fase di vendita, avvenuta presso un centro Wind Tre S.p.A., gli veniva garantito un contratto con velocità fino a 2,5 Gb/s, dopo una verifica di copertura risultata positiva. Tuttavia, in seguito all’installazione avvenuta il 24/06/2025 e dopo numerosi test e verifiche, fatte con adeguate attrezzature via cavo su pc con scheda ethernet a 2.5 gb/s, riscontrava prestazioni non adeguate. Il servizio clienti 159, contattato



più volte, a detta dell'istante, confermava la sottoscrizione di un contratto attivo da 1 Gb/s, e non da 2,5 Gb/s come proposto e accettato. Ogni tentativo di risoluzione della problematica sia presso il centro Wind Tre S.p.A. sia per il tramite del servizio clienti 159 non sortivano esito alcuno, pertanto, in data 07/07/2025 alle ore 21:25 tramite PEC, l'istante richiedeva la disdetta immediata del servizio per attivazione non conforme entro i 14 giorni dall'attivazione del servizio. Nonostante la richiesta, l'istante veniva contattato dal servizio clienti 159 wind3 il quale riferiva che non era possibile disdire il contratto. Per l'effetto di quanto sopra, l'istante adiva l'organismo di conciliazione, richiedendo l'annullamento del contratto e la cessazione del servizio, senza alcuna penale o costo di recesso.

2. La posizione dell'operatore

l'operatore, a mezzo memorie difensive regolarmente depositate, eccepiva, preliminarmente, l'inammissibilità della domanda perché priva di documentazione a supporto e contenente richieste pro-futuro. Nel merito, rappresentava, ricostruendo quanto effettivamente accaduto che, in data 18/06/2025, il cliente chiedeva l'attivazione del contratto numero [REDACTED] per una nuova linea telefonica, [REDACTED] in accesso FTTH ed offerta "Super Fibra" con modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico. In merito alla tecnologia attivata al cliente, l'operatore specificava che, con l'introduzione del Best Speed, WindTre assicura sempre la migliore velocità disponibile all'indirizzo del cliente Consumer e Microbusiness all'attivazione della linea. Se l'attivazione della migliore tecnologia individuata su base check di copertura non è di fatto possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire all'esecuzione degli interventi necessari all'attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, (quali ad esempio forature murarie o altre attività similari) verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile. L'attivazione si completava in data 26/06/2025, allorquando in data 07.07.2025, in assenza di qualsivoglia reclamo o contestazione, il cliente esercitava il diritto di recesso. La Wind pertanto provvedeva a comunicare al sig. [REDACTED] che nessun recesso senza costi era possibile atteso che il contratto si era perfezionato all'interno di un esercizio commerciale della Wind, per l'effetto, il sig. [REDACTED] interrogato sulla volontà di procedere con recesso anticipato dal contratto, con applicazione dei relativi costi, comunicava di volerli pensare. Nessun'altra comunicazione di recesso e/o disdetta perveniva successivamente. Alla luce di quanto sopra, l'operatore insisteva per il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

in limine litis, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Ancora, va rilevato che, nel corso dell'udienza istruttoria tenutasi in data 25.11.2025, effettivamente il sig. [REDACTED] non manifestava chiaramente la volontà di recedere dal contratto, se non con garanzia di assenza di penali o costi di recesso. Orbene, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta



e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. In via assolutamente pregiudiziale, infatti, va precisato che l'unico documento prodotto dall'istante, oltre il contratto regolarmente sottoscritto in ogni sua parte, è la pec a mezzo della quale il sig. [REDACTED] richiedeva di poter esercitare il proprio diritto di recesso, in assenza di costi e per inadempimento imputabile alla controparte. Ebbene, tale documento, non potendosi considerare quale manifestazione di volontà del "diritto di ripensamento" giacché, come correttamente eccepito dall'operatore, non è applicabile al caso in esame, essendo il contratto conclusosi all'interno di un punto vendita della Wind Tre, va necessariamente inquadrato, come manifestazione di volontà di risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore. Sul punto, giova precisare che la domanda di parte istante, volta all'accertamento e alla dichiarazione di risoluzione contrattuale, non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto la stessa esorbita dalle competenze dell'Autorità adita, siccome definite dall'art. 19 della Delibera AGcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni. Va parimenti precisato che la richiesta di parte istante di risolvere il contratto in essere, senza applicazione di costi di recesso o penali, andrebbe, in ogni caso rigettata in quanto tali importi verrebbero, di fatto, a configurarsi come una indebita pretesa economica a fronte di un inadempimento imputabile all'operatore, ovvero come oneri impropri assimilabili ad una voce di risarcimento danni. Anche in tal caso, la richiesta non potrebbe trovare accoglimento in quanto ogni valutazione di danno è preclusa a questa Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della citata delibera 173/07/CONS, fatta salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria.

In via subordinata, in ogni caso, pur non volendo considerare quanto sopra riferito di carattere preliminare e assorbente, è necessario, nel merito, ulteriormente evidenziare che, quanto riferito dal sig. [REDACTED] sia in sede di udienza istruttoria che all'interno del formulario depositato, non trova alcun riscontro documentale. L'istante, invero, pur affermando di aver eseguito numerosi test attestanti la presunta non conformità della velocità della linea internet rispetto a quanto pattuito in contratto, non ha provveduto a fornire alcuna prova in merito alle asserite verifiche effettuate. Allo stesso modo, alcun riscontro documentale è presente relativamente a eventuali reclami inoltrati all'operatore per lamentare il disservizio sofferto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 02/09/2025, per i motivi di cui in premessa.

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
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo