

**DELIBERA N. 19/2025**

**DOMENICO XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/743918/2025)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 4 agosto 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l’istanza di XXX del 31/03/2025 acquisita con protocollo n. 0082498 del 31/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**



L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) era titolare di un contratto Wind Tre "Super internet casa" relativo all'utenza n. 344755335, concluso on-line;
- b) i tecnici, intervenuti in data 13.4.2024, hanno installato modem e parabola, tuttavia non hanno mai attivato concretamente i servizi;
- c) i reclami non hanno sortito effetti;
- d) a causa della problematica, il 31.5.2024 ha richiesto la disdetta per giusta causa;
- e) in seguito, Wind ha emesso due maxi fatture relative al costo degli apparati ed al recesso anticipato;
- f) la contestazione, scritta, è rimasta privo di concreto riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto sino a fine ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;
- II) indennizzo per la mancata attivazione dei servizi, dal 13.4.2024 al 31.05.2024;
- III) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;
- IV) penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, della Legge 160/2019.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica e l'istante non assolve al proprio onere probatorio;
- 2) il 19/03/2024 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 1620199842475 per l'attivazione dell'utenza fissa n. XXX, espletata regolarmente in data 03/04/2024, in accesso FWA n. i03854587, con l'offerta commerciale Super Internet Casa, in abbinamento all'acquisto del modem e dell'antenna FWA con la formula della vendita rateizzata della durata di 48 mesi, come si evince da e-mail di conferma attivazione servizio e dall'SMS inviati al cliente; il contratto è cessato il 31.5.2024 su richiesta dell'utente;
- 3) il 14/04/2024 il signor XXX contattava il servizio clienti di Wind Tre per segnalare un possibile malfunzionamento; il giorno successivo, in seguito alle verifiche del caso, l'assistenza tecnica lo contattava e l'istante confermava il corretto funzionamento del servizio;
- 4) il cliente ha presentato istanza di conciliazione oltre 6 mesi dopo l'accaduto, ledendo così il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento delle ricariche ed il traffico, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy);
- 5) l'art. 7 c. 3 Servizio Clienti – Segnalazione Guasti delle Condizioni Generali di Contratto riporta che Wind Tre si impegna a riparare i guasti entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione;
- 6) non è fondata la contestazione relativa alla mancata attivazione dei servizi o agli eventuali malfunzionamenti reclamati dall'istante, successivi alla data di risoluzione evidenziata, poiché nessun reclamo risulta mai pervenuto alla convenuta in merito ai suddetti disservizi, né viene data prova nel fascicolo documentale, né tantomeno veniva



presentato dallo stesso un procedimento d'urgenza GU5, denotando, con questo comportamento, un disinteresse nei confronti del servizio erogato;

7) in data 22/06/2024, in seguito alla cessazione anticipata del contratto, Wind Tre emetteva la fattura n. F241707XXXX, comprensiva del costo del modem, dell'antenna FWA e del costo per attività di cessazione del servizio;

8) in data 25/07/2024, perveniva una PEC nella quale veniva contestata la fattura n. F241707XXXXe ne veniva richiesto lo storno. In data 07/08/2024, Wind Tre in risposta alla precedente doglianza, inviava una PEC di mancato accoglimento del reclamo;

9) l'art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto specifica che in caso di recesso anticipato da parte del cliente, Wind Tre addebiterà in un'unica soluzione tutte le restanti rate dovute;

10) in data 23/08/2024, il cliente inviava una nuova PEC, nella quale contestava la violazione dell'art. 1 comma 3 della L. 40/2007 di conversione del D.L. 7/2007 (c.d. decreto Bersani), riscontrata il 05/09/2024;

11) il "Costo per attività di cessazione servizio", pari ad euro 22,00, è conforme a quanto previsto dall'art. 15 c. 5 Durata – Proroga tacita – Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto ,che prevede l'addebito di un importo pari ai costi reali sostenuti da Wind Tre per la gestione della pratica come specificato sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nella sezione della Trasparenza Tariffaria;

12) pertanto, la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem e dell'antenna FWA che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto, con conseguente addebito del contributo di cessazione. Pretestuosa e priva di fondamento risulta, quindi, la contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami avendo Wind Tre ottemperato a quanto disposto dall'art. 25 c. 1 "Procedure di reclamo" della propria Carta dei Servizi;

13) la richiesta della penale ai sensi dell'art. 1, co. 292, della Legge 160/2019, non può trovare accoglimento per i motivi sopra edotti e la stessa Autorità si è espressa con la Delibera AGCOM n. 319/20/CIR, non accogliendo la richiesta di indennizzo "[...] in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro. Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un presunto disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa [...]".

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che il gestore non allega documentazione a sostegno dei proprio assunti; inoltre, trattandosi di mancata

attivazione, l'utente non ha alcun onere di inviare reclami per aver diritto al relativo indennizzo, anzi, è l'operatore a dover fornire elementi a propria discolta per la mancata attivazione; l'istante comunque segnalava la mancata attivazione del servizio e non ha mai confermato la risoluzione del problema; contesta inoltre gli addebiti riferiti ad un servizio mai erogato; ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 23/08/2024 precisando, altresì, che la presunta comunicazione richiamata da Wind Tre è priva di qualsiasi elemento probatorio relativo all'effettivo invio / consegna della stessa all'utente e che anche il suo contenuto è lontano dal poter essere definito una risposta a reclamo, non avendo il gestore fornito alcuna giustificazione agli importi contestati. Insiste pertanto nell'accoglimento delle proprie richieste.

In replica, il gestore ha sostenuto che la mancata presentazione di un procedimento d'urgenza GU5 e di qualunque forma di reclamo denotano un comportamento di totale inerzia e disinteresse dell'istante. Oltre a ciò, il reparto tecnico evidenziava una linea perfettamente funzionante e consigliava al signor XXX di acquistare un extender, a causa delle notevoli dimensioni dell'appartamento ove era ubicata l'utenza oggetto di doglianza. In relazione al precedente print di sistema, si ribadisce che è orientamento dell'Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori. Insiste pertanto per il rigetto dell'istanza.

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

L'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito descritti.

In esito all'attività istruttoria espletata, emerge che l'istante, in data 19 marzo 2024, ha sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione di una linea fissa con l'offerta commerciale Super Internet Casa. Tale contratto, come in più occasioni dichiarato dall'utente, non è stato di fatto mai attivato (ad esempio, nella pec del 25 luglio 2024, l'istante dichiara che il servizio è "inattivato e inattivabile"; nel formulario GU14 del 31.3.2025, l'istante dichiara che i tecnici di Wind "non hanno mai attivato concretamente i servizi"; fra le richieste, inoltre, viene espressamente avanzata quella di indennizzo "per la mancata attivazione dei servizi"; diffusamente, inoltre, fa riferimento alla mancata attivazione del servizio nelle proprie memorie di replica).

L'operatore dichiara, ma non prova, che il servizio è stato regolarmente attivato, così come non dimostra che, a seguito della segnalazione da parte del cliente del 14.4.2024, la situazione è stata risolta il giorno seguente "come confermato dall'istante", circostanza, quest'ultima espressamente contestata da quest'ultimo (cfr. memoria di replica dell'istante, pag. 2).

In questo ambito, va ricordato che la Suprema Corte ha chiarito che "in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno o per l'adempimento deve provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi poi ad allegare la circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre al debitore convenuto spetta la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (...). Anche quando sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione



al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore la prova dell'esatto adempimento, quale fatto estintivo della propria obbligazione" ( cfr. Cass. 3996/2020; Cass. 13685/2019; Cass. 826/2015; Cass. 15659/2011).

In relazione a tanto, va riconosciuto il diritto dell'istante allo storno/rimborso di quanto corrisposto in ordine al contratto di cui è questione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Non può invece essere riconosciuto alcun indennizzo a titolo di mancata attivazione del servizio in quanto le condizioni generali di contratto, in atti, prevedono un termine di attivazione di 90 giorni, decorrenti dalla ricezione della proposta (art. 2.2 delle condizioni generali di contratto), mentre l'utente ha chiesto la cessazione del contratto in data 31.5.2024 e quindi prima dello spirare del predetto termine.

In conseguenza di quanto precede gli apparati, consegnati all'istante in virtù del contratto non attivato, andranno restituiti, a cura del medesimo, al gestore, mediante invio a: Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - c/o DHL Supply Chain (Italy) - causale: Restituzione Materiale – S.P. nr. 39 "delle Cerca" km. 15.440 - 20060 Liscate (MI) – Italy.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo può essere accolta per i motivi seguenti.

L'istante versa agli atti del fascicolo due reclami, entrambi inviati via pec al gestore, rispettivamente nelle date del 25 luglio 2024 e 23 agosto 2024. Wind dichiara di aver riscontrato i due reclami rispettivamente nella date del 7 agosto e 5 settembre successivi. Il primo riscontro, trasmesso tramite pec, non è conforme a quanto previsto dall'art. 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP che disciplina i requisiti del rigetto scritto del reclamo. Il secondo riscontro non è stato inviato alla pec dell'istante ma ad una mail ordinaria, e l'istante ne contesta la ricezione. In relazione a tanto, atteso che, nonostante il secondo reclamo sia stato trasmesso via pec, il gestore ha ritenuto di inviare il riscontro su mail ordinaria, tenuto conto del fatto che l'istante contesta espressamente l'avvenuto riscontro e che Wind non fornisce la prova che esso sia stato effettivamente reso, va riconosciuto all'utente l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Pertanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore e considerato che il primo reclamo risale incontestatamente al 25 luglio 2024, spetta all'istante la somma complessiva, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, di euro 232,50 (93 gg X 2,50 euro, calcolati a decorrere dal 9.10.2024, sino alla data del 10.1.2025, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione).

Merita infine accoglimento la richiesta di indennizzo ex articolo 1, co. 292, della Legge 160/2019: nel caso di specie, infatti, ricorre proprio la fattispecie esemplificata nella delibera Agcom n. 319/20/CIR riguardante "addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti", in quanto trattasi di fatture ingiustificate, relative ad un contratto non attivato e ad un servizio non reso, pertanto spetta all'istante la somma di euro 100,00.

Spese di procedura compensate.



## DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, l'operatore Windtre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli addebiti riferiti al contratto cod. cliente n. XXX (proposta di contratto n. XXX del 19 marzo 2024), relativo alla linea fissa XXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa, a fronte della restituzione, a cura dell'istante, dei dispositivi dedotti in contratto (antenna e modem), mediante invio a: Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - c/o DHL Supply Chain (Italy) - causale: Restituzione Materiale – S.P. nr. 39 "delle Cerca" km. 15.440 - 20060 Liscate (MI) – Italy;

- versare all'istante la somma di euro 232,50 (duecentotrentadue/50), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi;

- versare all'istante la soma di euro 100,00 (cento), ai sensi dell'articolo 1, comma 292 della L. 160/2019.

Il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 4 agosto 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

*Il Dirigente*

Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*

Beatrice Cairoli



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

*(firme apposte digitalmente ai sensi delle vigenti  
disposizioni di legge)*