

DELIBERA n°_30_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/839527/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/08/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 13/05/2026 acquisita con protocollo n. 0176749 del 13/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Sig. XXXX XXXX ha inoltrato istanza descrivendo che con decorrenza 10 giugno 2025, constatava la completa interruzione dei servizi INTERNET + VOCE. Seguiva, in pari data, ad apertura ticket di segnalazione tramite call center. Stante il perdurante disservizio, si ritrovava costretta ad aprire successivi e reiterati ticket di segnalazione, a cui seguivano svariati interventi tecnici da parte del gestore, nei mesi di giugno e di luglio. Anche con l'intervento tecnico OPENFIBER fissato in data 13.08.2025, i servizi non venivano ripristinati. Pertanto, appurato che nessun intervento tecnico si rivelava risolutivo, la sig.ra XXXX XXXX veniva costretta a reclamare il disservizio, contestare le fatture, nonché chiedere la cessazione contratto con PEC del 04/11/2025. Nonostante il reclamo PEC, mai riscontrato, il gestore non procedeva nè alla risoluzione del disservizio nè alla cessazione della linea, proseguendo inopinatamente la relativa fatturazione. Per siffatte ragioni, alcun costo di recesso, o di rate residue, può essere legittimamente addebitato, atteso che il recesso traeva esclusiva ragion d'essere nel protratto, reiterato ed inascoltato disservizio. La sig.ra a oggi, narra che si ritrova

assoggettata a richiesta di recupero crediti per l'importo di € 326,09, importo ritenuto del tutto illegittimo perchè maturato - in parte - durante il periodo di completa interruzione dei servizi e - in altra parte - nel periodo successivo alla richiesta di cessazione contratto. Per quanto occorsoLe, le richieste avanzate sono: indennizzo per interruzione dei servizi INTERNET+VOCE dal 10/06/2025 al 04/12/2025, totale n. 177 gg: $177 * 6,00 * 2 = € 2.124,00$; Mancata risposta al reclamo = € 300,00; RImborso fattura canone giugno = € 29,98 Rimborsato spese di procedura ed assistenza = € 250,00 Storno integrale morosità e ritiro pratica recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

Nelle memorie del gestore si legge che preliminarmente, si fa presente anche che l'istanza è alquanto generica e non viene allegata alcuna documentazione a supporto delle pretese di parte istante; pertanto, non è accoglibile la domanda da precise diretti in materia espresse dall'Agcom. È evidente che un'istanza come quella che qui si discute chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto con conseguente lesione del diritto di difesa. 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. Infatti, l'istante non allega alcuna documentazione che provi quanto lamentato in atti. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. L'istante in data 06/12/2022 attivava il contratto numero YYYYYYYY, per la utenza XXXXXXXX, in accessi fibra FTTH e con apparato modem in abbinamento. Nelle more alcuna ulteriore segnalazione tecnica veniva inoltrata dall'istante e in data 07/11/2025, perveniva, altresì, all'operatore richiesta di cessazione contratto per la numerazione XXXXXXXX. Pertanto, veniva avviato il relativo provisioning di disattivazione della numerazione XXXXXXXX che si perfezionava il 07/12/2025 e cioè nei termini contrattuali. Veniva inviato SMS di riscontro con cui l'istante veniva informato dei costi, comprese le rate residue del modem in vendita abbinata, che sarebbero stati applicati a seguito della cessazione anticipata. In merito alla segnalazione tecnica del 10/06/2025, si fa presente che l'istante non attendeva i tempi delle verifiche tecniche e in concomitanza della stessa, infatti, richiedeva dapprima il passaggio ad altro operatore in data 19/06/2025 e successivamente la cessazione a novembre 2025. Va ribadito, inoltre, che all'atto della ricezione della richiesta di NP della numerazione de quo, lo scrivente, come sopra dettagliato, avviava subito le opportune attività, senza alcun indugio e nel rispetto del principio della diligenza del buon padre di famiglia sancito dall'ordinamento giuridico all'art. 1176 c.p.c.: "Nell'adempire l'obbligazione il debitore deve usare la diligenza del buon padre di famiglia...". Alla luce di quanto sin qui emerso ed evidenziato, nessuna responsabilità può essere rilevata in capo a Wind Tre in qualità di OLO Donating, poiché in fase di

migrazione è l'OLO Recipient e l'OLO Donor che devono notificare la migrazione al cliente. Come dimostrato Wind Tre ha assolto correttamente a tutti i doveri posti a carico dell'OLO Donating dalla Delibera 35/10/CIR e ss.mm.ii. Si sottolinea che in ambito Donating, WindTre è solo spettatore passivo, non potendo agire in alcun modo su tale processo. Per queste ragioni alcuna responsabilità nell'espletamento della migrazione può essere ascritta alla convenuta, la quale non può esimersi dal rilasciare la risorsa richiesta dall'operatore Recipient a fronte della correttezza dei dati contenuti nell'ordine ricevuto. Pertanto, è chiaro che, in caso di richiesta di migrazione, l'operatore Recipient, in quanto gestore con il quale l'istante ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale, è considerato "unico interlocutore del cliente" ed è il soggetto al quale il cliente si rivolgerà per ottenere indennizzi in merito all'espletamento dell'operazione di NP. Anche gli oneri informativi ricadono sull'operatore Recipient e pertanto per le ragioni sopra esposte le richieste avversarie non possono trovare accoglimento nei confronti della convenuta. In conclusione, si ritiene, pertanto, che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

3. Motivazione della decisione

In base alla ricostruzione dei fatti, basata sulle memorie depositate dalle parti, si evince che le stesse sia in aperto contrasto e pertanto occorre preliminarmente fare chiarezza su alcuni punti. Non è accoglibile la richiesta da parte del gestore di rendere inammissibile le richieste di parte istante, perchè le stesse non sono per nulla generiche e supportate dal dettaglio dei reclami inoltrati. Sono assimilabili altresì al gestore le responsabilità del guasto lamentato, in ragione anche del fatto che sino ad avvenuta migrazione (che non si concretizzava nei modi e nei tempi previsti ed auspicati dall'istante) lo stesso è responsabile dei servizi da fornire alla clientela, pertanto sino al subentro del nuovo gestore, la mancanza di servizio attivo è ad esso ascrivibile senza dubbio. Nessun onere può essere ascritto alla responsabilità del gestore sulle procedure di ritardo della portabilità, ma in questo caso grava il disservizio che perdurava già in precedenza e che di fatto ha reso inservibile la sua linea, ledendo quella che è la prevista continuità del servizio anche in attesa della migrazione. Di contro nel momento in cui l'istante inoltra richiesta di cessazione del servizio contrattualizzato non può più pretendere alcun genere di indennizzo se non quello maturato durante il pregresso periodo in cui rimaneva cliente del fornitore ad oggi chiamato in causa. Se ne deduce che l'indennizzo a cui far riferimento avrà una durata dal 10 giugno (inizio interruzione dei servizi) sino al 4 novembre (data di invio pec di rescissione contrattuale), per un totale di 96 giorni. In siffatto periodo non doveva essergli attribuito alcun costo riferentesi alla fornitura dei servizi e pertanto ogni pretesa debitoria in tal senso avanzata dal gestore avverso la sua persona è da ritenersi infondata ed inesigibile con il conseguente annullamento di ogni genere di pretesa e di attivazione di procedura di recupero del credito vantato. Non è accoglibile alcuna pretesa risarcitoria circa gli oneri di procedura

considerato che la stessa è svolta in forma gratuita e completamente digitalizzata. In ragione della della Delibera 347/18/Cons Allegato A, l'indennizzo da riconoscere all'istante per quanto evidenziato e facendo riferimento all'art. 6 comma 1 è pari a 6 euro X 2 (fonia ed dati) X 96 gg per un totale di euro 1152,00 euro, A tale somma si dovrà aggiungere la mancata o inadeguata risposta ai reclami inoltrati dall'istante avverso il guasto manifestato pari a 300,00 euro secondo quanto previsto dall'art. 12 comma 1 della già richiamata Delibera sugli indennizzi. Il totale complessivo da riconoscere quindi all'istante oierina è pari a 1452,00 euro. Lo stesso gestore telefonico è altresì' chiamato a stormare l'insoluto esistente a carico dell'istante ed a ritirare a sua cura e spesa la pratica di recupero crediti.

DELIBERA

Per quanto espresso in premessa, in riferimento al contenzioso in atto tra la signora XXXX XXXX e la Wind Tre spa, si accolgono parzialmente le richieste avanzate dall'istante, nella misura in cui il gestore telefonico dovrà riconoscere all'istante ricorrente un indennizzo pari ad una somma di euro 1452,00 e dovrà inoltre stornare l'insoluto ascrivibile alla linea telefonica in contestazione nonchè dovrà adoperarsi per ritirare a suo carico e spese la pratica di recupero crediti, attivata in danno della stessa istante. Il pagamento indicato dovrà avvenire entro il termine di 60 gg dalla data di pubblicazione del presente dispositivo sul sito dell'Agcom e dovrà avvenire mediante accredito sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, intestate alla beneficiaria, inserite nell'istanza inoltrata tramite la piattaforma Conciliaweb.

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.

Palermo 03/08/2026

IL PRESIDENTE