

**DELIBERA N. 33/2026**

**XXXX/ WINDTRE SPA (GU14/806273/2026)**

**Il Co.re.com Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 17/07/2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro 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”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXXX del 21/01/2026 acquisita con protocollo n. 0019505 del 21/01/2026;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite della Federazione i consumatori – Federazione di associazioni a tutela dei consumatori e dell’ambiente, contesta quanto di seguito: *“Sottoscrivevo contratto gas e luce, , mi veniva notificato che dovevo sottoscrivere contratto Wind per la telefonia. Passava il numero di cellulare a WindTre ma non funzionava presso la mia abitazione, innumerevoli contatti con il servizio tecnico dopo molte attese torno con il vecchio operatore”*.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. L’annullamento del contratto;
- ii. Lo storno della fatturazione emessa in esecuzione del contratto;

iii. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

•Ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 22/01/2026 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione; 2. elenco analitico delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite; 3. copia della fattura emessa dal nuovo gestore dalla quale si evince la data di attivazione del nuovo contratto. In risposta a detta richiesta, in data 05/02/2026, l'istante ha inserito nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

Copia del messaggio di posta elettronica inviato via pec in data 29/08/2024 dall'account di posta certificata [XXXX@superpec.it](mailto:XXXX@superpec.it) all'indirizzo pec [servizioclienti159@.pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@.pec.windtre.it) in cui dichiara la volontà di annullare il contratto in esenzione di spese;

Comunicazione inserita nel fascicolo documentale in data 24/02/2026 nella quale il delegato dell'istante ha precisato che: “ *Le segnalazioni sono avvenute telefonicamente e presso il venditore, che non sono state emesse fatture e che il passaggio da Iliad a Wind si è verificato il 04/07/2025 ed il rientro da wind a iliad 27/07/2025. Non esistono fatture ma ricariche on line ed e' stato richiesto ad operatore dichiarazione cartacea.*

*Precisiamo che nella formazione del contratto il nostro assistito è andato nel punto*

*Wind per sottoscrivere un contratto luce e gas, l'operatore, senza verificare la copertura nella zona dell'utente, ha comunicato che il cellulare rientrava nel pacchetto dei servizi sottoscritti. Cellulare ancora nelle confezione non utilizzato, in virtù di un proprio cellulare con caratteristiche tecniche superiori, a conferma delle indicazioni date dal venditore, ovvero gratuità. Cellulare di cui si è comunicata volontà di restituzione".*

Copia del messaggio di posta elettronica inviato via pec in data 23/07/2024 dall'account di posta certificata [XXXX@superpec.it](mailto:XXXX@superpec.it) all'indirizzo pec [servizioclienti159@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@pec.windtre.it) in cui dichiara la volontà di procedere alla revoca del contratto senza nessuna penale;

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *"Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. La domanda dell'utente dovrebbe quindi essere rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata, non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (ex art. 2697 c.c.). Altresì alcun reclamo telefonico è pervenuto alla scrivente né l'istante ha dato evidenza*

*degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo. E ancora alcun reclamo è presente a sistema per il quale l'istante chiede pretestuosamente l'indennizzo per mancata risposta al reclamo!!! L'istante ha inoltrato semplicemente una comunicazione di disdetta correttamente gestita dalla scrivente. Si richiami a tal proposito la Delibera 017/2025/CRL/UD del Corecom Lazio - "Le richieste [...] vengono [...] respinte, perché non supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie, il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit")". La Delibera N.251/2023 del Corecom Lazio "[...] per ciò che concerne i reclami telefonici questi possono essere valutati solo se si fornisca evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo etc (Cfr Corecom Sicilia, Delibera 172/2015). La Determina N. 37/2025 del Corecom Puglia "con riferimento al reclamo che il cliente sostiene di aver inviato [...], in atti non risulta alcun documento". È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com 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. Wind*

*Tre specifica che, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso. Si richiama la Delibera Agcom n.35/24/CIR: “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. [...]”. Vedasi anche la Delibera del Corecom Molise 19/2024 GU14/60xxx9/2023; Sentenza n. 6157/2023 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023; Sentenza n. 2032/2024 GDP di Nocera Inferiore. L'istante, in data 02/07/2024, richiedeva l'attivazione del contratto 1629772106307, per la MNP dell'utenza numero 347XXXX con piano telefonico New Basic, con offerta Smartphone Reload ed Easy Pay, Family Multiservice 5G Easy Pay, Piu' Sicuri Mobile Pro Easy Pay con in abbinato un apparato ZTE BLADE A54 128GB GREY (Prezzo device pari: 99.9 euro Anticipo: 0,00 euro Piano di rateizzazione: 23 rate da 4,16 euro + rata finale da 4,22 euro Sconto mensile su opzione fino al 24° mese: 4,16 euro Importo mensile (opzione + rata) al netto degli sconti: 9,99 euro). Si fa presente che per l'utenza telefonica associata al telefono 347XXXX mai veniva presentata all'operatore alcuna segnalazione per disservizio a conferma del regolare funzionamento ed utilizzo della stessa. Nemmeno veniva mai esperita una procedura d'urgenza per la richiesta di attivazione di alcun servizio. In data 23/07/2024 perveniva una PEC con la quale l'istante richiedeva la disdetta. Tale richiesta risultava non conforme in quanto priva di firma. Pertanto, in data 29/07/2024 la scrivente riscontrava la richiesta di disdetta come di seguito riportato ed allegato in atti.*

*Perveniva, in data 26/07/2024, una richiesta di MNP Wind Donating per la sim 347XXXX che cessava per passaggio ad altro operatore. Si riporta stralcio del sistema certificato MOG. In data 29/08/2024 perveniva una PEC con la quale l'istante sollecitava la disdetta che risultava già avvenuta in seguito alla richiesta de MNP richiesta dall'istante in data 26/07/2024. Si richiama la Delibera N. 3/25/CIR "La richiesta dell'istante [...] non può essere accolta, in quanto il reclamo [...] si ritiene gestito per facta concludentia da parte di Wind Tre S.p.A. [...]." In data 02/08/2024 veniva emessa la disposizione numero T240038970750 di € 158,78 di cui alle doglianze dell'istante. In essa sono comprese tutte le rate del Telefono Incluso addebitate in un'unica soluzione (24 rate da € 4,16) come da richiesta del cliente all'atto della stipula del contratto, il rateo del canone per € 3,57, i contributi di disattivazione su disdetta anticipata pari ad € 38,33, il costo di attivazione anticipato per nuovi clienti per € 9,99 più il contributo attivazione Vendita a Rate per € 6,99 come riportato nelle condizioni di contratto visionato e sottoscritto dall'istante, sintesi contrattuale di cui si riportano anche di seguito lo stralcio. In data 06/11/2025 il cliente presentava l'istanza di conciliazione UG/789434/2026 che si concludeva con mancato accordo in data 17/12/2025. In primis, 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. Si richiama a tal proposito la Delibera 125/24 del Corecom Toscana "[...] la presente disamina avrà ad oggetto la contestazione degli importi addebitati [...]" Nel merito della vicenda si rileva che, nella copiosa documentazione agli atti, dal contratto depositato*

*dall'operatore e debitamente firmato dall'istante, [...]. Pertanto, dal fascicolo istruttorio, emerge che la società Wind Tre abbia prodotto prova dell'acquisizione della volontà univoca dell'istante all'attivazione del servizio." Preme richiamare la Delibera 26/2024/CRL/UD del Corecom Lazio "al dovere di informazione di una parte, corrisponde anche l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dello stesso prenderne compiutamente visione". Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione è corretta. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. La disattivazione delle SIM a cui era associato il CPE comporta la disattivazione anticipata del Telefono Incluso, prima della scadenza del vincolo contrattuale. Il cliente è tenuto a pagare degli addebiti, previsti in sede di sottoscrizione del contratto, che sono il residuo del costo di attivazione e le rate del CPE. A tal proposito, si riporta un'ulteriore Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l'Autorità riporta il medesimo orientamento: "In merito alla contestazione relativa alle rate [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta*

*incontestata”Principio consacrato con la 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. I contratti non possono prevedere di norma un impegno iniziale superiore ai 24 mesi, decorsi i quali l’utente finale ha diritto di recedere in qualsiasi momento e senza incorrere in penali o costi di disattivazione. 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 abbinate 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. [...]”.In merito ai costi di attivazione riguardano una prestazione che l’operatore deve necessariamente eseguire per rendere*

*possibile l'erogazione del servizio richiesto dall'utente. Si tratta quindi di oneri connessi a un'attività già svolta dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto. Si veda al riguardo la pronuncia del TAR del Lazio sez. IV (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) che ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce “costituente la pretesa all'adempimento di un'obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione.”. Si richiama la Delibera Agcom 11/26/CIR “In via preliminare, occorre precisare che i costi di attivazione, diversamente dai costi di recesso, attengono a una prestazione che deve essere necessariamente fornita dall'operatore per consentire la fruizione del servizio. Si tratta, dunque, di costi non relativi alla cessazione del contratto ma riferiti a una prestazione già eseguita dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto stesso. Al riguardo, il TAR del Lazio in una recente pronuncia (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce “null'altro che la pretesa all'adempimento di un'obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione del servizio”. Va rilevato, poi, con riguardo al tema specifico della rateizzazione dei costi di attivazione, che la stessa Autorità ne ha riconosciuto la legittimità, stabilendo al titolo VII, punto n. 28, della delibera n. 487/18/CONS “che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di*

*un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue". Orbene, nel caso di specie, si osserva che l'offerta di rete mobile esaminata [...] prevedono esplicitamente la rateizzazione e il recupero del contributo di attivazione in caso di recesso anticipato. [...] Per quanto sopra esposto, si assume che l'istante, prestando il suo consapevole assenso alla corresponsione ratealizzata dei costi di attivazione, fosse al corrente della debenza di tale contributo, nonché delle modalità di eventuale recupero dello stesso, avendo sottoscritto la sezione dedicata recante le predette informazioni. Tanto premesso, si ritiene che i contributi di attivazione per ciascuna SIM cessata, riportati nella fattura [...] siano di competenza dell'istante". Relativamente alla generica affermazione che, la disdetta della SIM sia stata effettuata in seguito a dei non meglio specificati malfunzionamenti della stessa, non trova alcun fondamento/riscontro nella documentazione versata in atti. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere*

*dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. Si fa presente, in primis che l'istante non ha mai presentato alcun reclamo per segnalare disservizi. Pertanto, alcun inadempimento va imputato all'operatore al punto tale da rendere necessaria la migrazione verso altro gestore della SIM numero di telefono 347250324. Si richiama la recente Delibera AGCOM 11/26/CIR "La richiesta dell'istante [...] non può essere accolta, in quanto agli atti non vi sono segnalazioni volte a evidenziare la presenza di un disservizio. In assenza di una segnalazione da parte dell'istante non è possibile richiedere un intervento dell'operatore. Sono numerose le pronunce di questa Autorità che pongono in evidenza l'onere del cliente di informare l'operatore circa la presenza di un guasto o di un'anomalia e, pertanto, in caso di inerzia dell'istante, l'operatore non può ritenersi responsabile". Appare doveroso porre all'attenzione del giudicante che le pretese attoree risultano del tutto infondate; si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba 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, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. È necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un*

*fatto notorio. Voglia l'illustrissimo Corecom considerare la natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. Costituisce fatto notorio - in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle proposte contrattuali predisposte da tutte le compagnie telefoniche, tra cui Wind (Very Mobile), la circostanza che oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire, per l'utente, di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi*

*geograficamente distinti. Inoltre, è d'uopo riportare anche l'orientamento Agcom sulla natura stessa del servizio di telefonia mobile. Tale argomento è riportato nella Determina Agcom n. 28/22/DTC/CW: "In via generale, si deve premettere [...] che in relazione alla telefonia mobile, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori [...]. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. [...] con riferimento alla richiesta dell'istante [...], relativa alla liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti, la stessa può essere interpretata [...] come volta alla liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati [...]. Si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento [...]. Si ritiene pertanto - anche [...] in ordine al servizio di telefonia mobile e ai connessi obblighi di copertura - che*

*non sia possibile individuare in capo all'operatore una responsabilità per il disservizio lamentato, dipeso presumibilmente da problematiche di natura tecnica connesse alla naturale evoluzione tecnologica e infrastrutturale." Si veda la Determina 1 Fascicolo n. GU14/72XX38/2024 Corecom Valle d'Aosta: "deve in primis rilevarsi che il disservizio lamentato non ha prodotto interventi di alcuna natura sulla linea per guasti accertati da parte dell'operatore come si evince dall'esito documentato dal rapporto relativo al reclamo tecnico di copertura. Occorre peraltro considerare che, in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di molteplici fattori dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente [...]." Si richiama sul tema la delibera 51/24 del Corecom Puglia: "In relazione al malfunzionamento della linea, preliminarmente deve rilevarsi che la richiesta risulta generica e non circostanziata [...] Nel merito, si osserva che, secondo l'orientamento espresso dall'Autorità, relativamente al servizio di telefonia mobile, è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche*

*tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai copertura certa e totale (cfr. Del. 163/16/CIR; 65/16/CIR; 166/18/CIR; 20/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono la richiesta in esame non può trovare accoglimento.”*

*(ex multis, Delibera n. 30/24 del Corecom Toscana). Si richiama anche la delibera del Corecom Toscana - Delibera N. 30/24 “[...] per quanto concerne la telefonia mobile occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi*

*progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Delibera Agcom n. 163/16/CIR). Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento della telefonia mobile.” Preme sottolineare l’evidenza che, avendo il cliente presentato istanza di Conciliazione oltre 12 mesi la cessazione delle SIM, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 integrato con le modifiche del D.lgs 10 agosto 2018, n.101 (Codice della Privacy) è previsto che “il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi”. Pare quindi opportuno un riferimento al concorso del fatto colposo del creditore e si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte “Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] e la Delibera 25/23 del Corecom Emilia Romagna “Corre l’obbligo di ricordare che il contratto di telefonia si basa sullo scambio di due ordini di prestazioni: da un lato, quella del gestore, diretta alla somministrazione continuativa del servizio richiesto; dall’altro, quella del cliente al pagamento delle utilità godute. Trattasi di rapporto sinallagmatico, che si realizza attraverso la fornitura del servizio dietro il pagamento di un corrispettivo Utile, inoltre, il richiamo alla determina fascicolo GU14/4XXXX6/2021 (dell’intestato Corecom) nella parte in cui considera*

*come l'Autorità, nella delibera 276/13/CONS, "ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell'azione (giudiziaria o amministrativa): l'interesse, rispetto anche a quanto precisato l'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore". In tal modo il cliente non ha dato la possibilità alla scrivente di avere contezza del disagio ed eventualmente, laddove effettivamente esistente, procedere con la risoluzione dello stesso!!!! Sul punto vedasi la Delibera n. 12/25 Corecom Calabria "l'istante ha sollevato la doglianza, a distanza di oltre due anni dall'attivazione risultante nei sistemi dell'operatore, circostanza che incide negativamente sulla valutazione di fondatezza della pretesa [... ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi [...]] sono esclusi gli indennizzi [...] se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è*

*venuto a conoscenza [...] Tale disposizione, [...] si applica a tutte le ipotesi di disservizio, ivi compresa quella di ritardata o mancata attivazione del servizio” Alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Fondamentale, quindi, si rivela essere la collaborazione del cliente, la quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. A ciò si aggiunga che Wind Tre conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza ex art.5 è stato mai avviato dalla parte istante. Sul punto la Delibera 3/2024 Corecom Piemonte: “Peraltro si evidenzia l’inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d’urgenza volta a ottenere l’eventuale ripristino della linea” Sul punto è bene richiamare anche la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell’assenza di un’istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificino sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza [...]”. Ciò a dimostrazione, tra l’altro, di un non completo interesse manifestato dall’istante al mantenimento del servizio attivo con l’operatore WindTre. Tutto ciò premesso e descritto, appare chiaro che alcun inadempimento risulterebbe essere imputabile allo scrivente.*

*L'istante presenta una situazione amministrativa, ad oggi, non regolare il cui insoluto è pari ad € 158,78. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società chiede di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa, nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4. Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile”.*

Allega:

- 1- Copia della proposta di contratto del 04/07/2024;
- 2- Copia delle condizioni relative ai servizi WindTre;
- 3- Copia del Codice di condotta e carta delle garanzie dei clienti privati e business;
- 4- Copia della sintesi contrattuale;
- 5- Copia dei termini e condizioni del servizio SMARTPHONE RELOAD per clienti attivati dal 18 marzo 2024;

6- Copia della richiesta di revoca;

7- Copia della consegna di non conformità della richiesta di disdetta.

### **3. Le repliche dell'istante**

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale

statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante lamenta il malfunzionamento della sim 347/XXXX e sulla base di ciò chiede di procedere all'annullamento del contratto sottoscritto tra le parti, allo storno della fatturazione emessa ed al riconoscimento dell'indennizzo per mancata la mancata risposta al reclamo.

Relativamente alla richiesta di annullamento del contratto, si precisa quanto segue.

L'istante, sul punto, ha dichiarato che la sim 347/XXXX è entrata nella disponibilità dell'operatore convenuto e che a causa del suo malfunzionamento è stato costretto a effettuare la portabilità della linea a favore di un altro operatore.

La parte convenuta, confermando quanto indicato nel formulario dalla parte istante, ha precisato che la sim 347/XXXX è stata attivata in data 02/07/2024 e che a seguito di richiesta di mnp ( mobile number portability ) pervenuta il 26/07/2024 è cessata per passaggio ad altro operatore.

La richiesta di annullamento del contratto pertanto, alla luce dell'avvenuto passaggio della sim nella gestione di un operatore differente dalla parte convenuta, non è ritenuto meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di storno della fatturazione emessa dall'operatore convenuto, si precisa quanto segue.

L'istante, sul punto, ha dichiarato di avere effettuato segnalazioni telefoniche e anche presso il venditore, aggiungendo, inoltre, che non sono state emesse fatture e che esistono soltanto ricariche online rispetto alle quali asserisce essere stato necessario richiedere all'operatore il rilascio di una dichiarazione cartacea.

L'operatore al contrario eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, dichiara di non avere ricevuto nessun reclamo telefonico e che non è presente a sistema il reclamo per il quale l'istante chiede pretestuosamente l'indennizzo in quanto l'istante si è limitato a trasmettere una comunicazione di disdetta correttamente gestita dalla scrivente.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti emerge la presenza degli screenshot dei messaggi di posta elettronica inviati via pec in data 23/07/2024 dall'account di posta certificata [XXXX@superpec.it](mailto:XXXX@superpec.it) all'indirizzo pec [servizioclienti159@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@pec.windtre.it) in cui dichiara la volontà di procedere alla revoca del contratto a causa del malfunzionamento della rete nell'abitazione e nelle zone prossime ad essa e senza applicazioni di penali ed in data 29/08/2024 ove precisa di non avere chiesto la disattivazione ma l'annullamento del contratto in esenzione di spese.

L'operatore convenuto, sul punto, ha documentato in atti di avere comunicato alla parte istante mediante messaggio di posta elettronica trasmesso in data 29/07/2024 dall'account di posta elettronica [servizioclienti159@pec.windtre.it](mailto:servizioclienti159@pec.windtre.it) all'indirizzo [XXXX@superpec.it](mailto:XXXX@superpec.it) la risposta al reclamo del 23/07/2024 nel quale ha dichiarato che: “*Gentile cliente, in riferimento alla tua segnalazione del 23/07/2024, identificata con numero 165519199, ti i informiamo di non aver disattivato il servizio di telefonia mobile attivo sul numero 347XXXX in quanto la richiesta di disdetta non risulta completa. Ti informiamo che per poter accogliere la tua richiesta di disdetta, è necessario che la stessa contenga :*

- Firma del titolare o del legale rappresentante;*
- Indicazione del numero di telefono da disattivare;*
- Copia del documento di riconoscimento in corso di validità.”*

Dalla documentazione presente in atti e dalle dichiarazioni prodotte dalle parti risulta, infine, che la sim è migrata presso altro operatore in data 26/07/2024 e che la

parte istante, a seguito della ricezione della disposizione del pagamento di € 158,78 ha ribadito in data 29/08/2024 la volontà di non subire l'applicazione delle penali lasciando di fatto insoluta la richiesta dell'operatore convenuto.

All'esito della ricostruzione dei fatti risulta necessario, analizzare gli elementi costitutivi dalla disposizione di pagamento T240038970750 di € 158,78 del 02/08/2024.

L'operatore convenuto, in relazione a tale documento ha dichiarato nelle proprie memorie difensive che la disposizione comprende tutte le rate del telefono incluso addebitate in un'unica soluzione (24 rate da € 4,16), il rateo del canone per € 3,57, i contributi di disattivazione su disdetta anticipata pari ad € 38,33, il costo di attivazione anticipato per nuovi clienti per € 9,99 più il contributo attivazione Vendita a Rate per € 6,99 come riportato nelle condizioni di contratto visionato e sottoscritto dall'istante.

Sul punto occorre rammentare che l'Autorità garante per le comunicazioni con la Delibera 307/23/CONS ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali nella quale è precisato che i contratti non possono prevedere di norma un impegno iniziale superiore ai 24 mesi, decorsi i quali l'utente finale ha diritto di recedere in qualsiasi momento e senza incorrere in penali o costi di disattivazione. 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. Inoltre l'art. art. 6-bis comma 2, della stessa, 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 abbinate 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. [...]”*.

Pertanto, alla luce di tale di tale disposizione le rate del telefono incluso addebitate in un'unica soluzione (24 rate da € 4,16 per l'importo totale di € 99,84) non possono essere oggetto di annullamento anche in considerazione del fatto che, dalla copia della sintesi contrattuale allegata in atti risulta la sottoscrizione da parte dell'istante dell'addebito in unica soluzione delle rate del terminale in caso di recesso anticipato.

Relativamente ai costi di attivazione si precisa che gli stessi riguardano una prestazione che l'operatore deve necessariamente eseguire per rendere possibile l'erogazione del servizio richiesto dall'utente e si tratta quindi di oneri connessi a un'attività già svolta dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto.

Nel caso di specie la pronuncia del TAR del Lazio sez. IV (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce *“ la pretesa all'adempimento di un'obbligazione*

*sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione.”*

L’Autorità garante per le comunicazioni, a conferma di quanto indicato nella predetta pronuncia del Tar, nella Delibera 11/26/CIR ha dichiarato: *“In via preliminare, occorre precisare che i costi di attivazione, diversamente dai costi di recesso, attengono a una prestazione che deve essere necessariamente fornita dall’operatore per consentire la fruizione del servizio. Si tratta, dunque, di costi non relativi alla cessazione del contratto ma riferiti a una prestazione già eseguita dal gestore ai fini dell’attivazione del contratto stesso”*.

Pertanto il costo di attivazione anticipato per nuovi clienti per € 9,99 più il contributo attivazione Vendita a Rate per € 6,99 non possono essere oggetto di annullamento.

Relativamente alla richiesta dell’importo di € 38,33 a titolo di contributo di disattivazione, si precisa quanto segue.

Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti risulta la presenza della sintesi della proposta contrattuale da cui emerge che relativamente al costo di disattivazione applicato in caso di recesso anticipato rispetto alla naturale scadenza di 24 mesi, l’operatore convenuto non indica una somma determinata ma dichiara che *“ in caso di recesso anticipato addebito in euro della quota non versata in attivazione in proporzione ai mesi residui”*.

Nel caso di specie l'offerta New Basic prevedeva l'erogazione della somma di € 49,99 da pagare in soluzione unica con la facoltà rimessa al cliente di effettuare il pagamento con il versamento dell'importo iniziale di € 9,99 e poi il pagamento mensile di € 1,67.

Pertanto se si sottrae dalla somma di € 49,99 la somma di € 11,66 ( importo iniziale di € 9,99 + 1,67 relativo al primo mese di 24 ) il risultato è € 38,33 che corrisponde alla somma inserita dall'operatore nella disposizione di pagamento a titolo di dismissione della linea.

Alla luce pertanto della disamina delle voci di costo inserite nella disposizione di pagamento T240038970750 di € 158,78 del 02/08/2024 , della regolarità della previsione delle stesse in quanto conformi al dettato dei Regolamenti vigenti e della verifica dell'avvenuta sottoscrizione della modalità di pagamento in unica soluzione delle rate dell'apparato effettuata dall'istante al momento della sottoscrizione della proposta contrattuale, la richiesta di annullamento della disposizione di pagamento di € 158,78 non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato in atti di avere effettuato numerose segnalazioni telefoniche e successivamente ha inserito nel fascicolo documentale della presente istanza i messaggi inviati in data 23/07/2024 e 29/08/2024 nei quali chiedeva l'annullamento del contratto in esenzione di spese.

La parte convenuta ha documentato in atti la risposta al reclamo del 23/07/2024 trasmessa in data 29/07/2024 nella quale chiedeva all'istante di riproporre la richiesta di disdetta.

Se per i reclami eseguiti tramite contatto telefonico in assenza di elementi che possano individuare la data, il riferimento al destinatario, il numero di identificazione attribuito alla segnalazione la richiesta di indennizzo non può essere riconosciuto, relativamente alla nota del 23/07/2024, avendo per oggetto la richiesta di revoca del contratto senza penali, la stessa non è assimilabile al reclamo in quanto fattispecie non indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi vigente (Del. Agcom 197/20/CIR). Inoltre, anche a volerla considerare come un reclamo, non solo risulta essere presente in atti la risposta prodotta dall'operatore in data 29/07/2024 ma risultano essere altrettanto rilevanti sia la successiva nota del 29/08/2024 nella quale l'istante precisa nuovamente la richiesta di annullamento del contratto ed il fatto che la numerazione mobile sia stata già trasferita ad altro operatore dal 27/07/2024.

Ne consegue che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può essere accolta.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del  
Presidente;

DELIBERA

Il Co.re.com Abruzzo rigetta l'istanza di XXXX, tramite la Federazione i consumatori –  
Federazione di associazioni a tutela dei consumatori e dell'ambiente, nei confronti di  
WindTre SpA per le motivazioni di cui in premessa;

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.

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe La Rana

*Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del  
D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto  
1990, n. 241 e s. m. e*