

DELIBERA N. 25/2026

**XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/802765/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione dell'8/06/2026;

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;

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 Assemblies 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 XX X del 09/01/2026 acquisita con protocollo n. 0005123 del 09/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XX, nei propri scritti rappresenta che, in seguito alla cessazione della linea, ha restituito il modem, contestando l'emissione delle rate rimanenti del prodotto con un reclamo del 2.10.25. Alla pec non è giunta risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto;
- II) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

1) non possono essere riconosciuti indennizzi ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha segnalato il disservizio lamentato nelle tempistiche ivi previste;

b) in data 24/03/2022, come da contratto sottoscritto, veniva attivata l'utenza fissa n. 0755094926 con l'offerta commerciale Internet 100 in abbinamento all'acquisto di un modem, con la formula della vendita rateizzata della durata di 48 mesi al costo mensile di euro 5,99;

c) ai sensi della Delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018 "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)", ma il cliente sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato;

d) in data 17/06/2025 il predetto contratto veniva cessato sui sistemi e sulla rete Wind Tre in seguito alla migrazione dell'utenza fissa n. 0755094926, come richiesto dalla parte istante e così, in data 22/07/2025, veniva emesso il conto telefonico n. F2520762731 comprensivo dell'addebito delle residue rate del modem, in unica soluzione, come indicato nella proposta di contratto sottoscritta;

e) l'istante era stato correttamente informato della modalità di vendita del modem, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un'eventuale cessazione prima dei termini stabiliti: le informazioni venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dalla prima fattura;

f) solo in data 02/10/2025 perveniva una PEC dall'avvocato, priva di delega dell'utente, nella quale si chiedeva lo storno delle rate del modem in seguito alla restituzione dello stesso e, in data 10/11/2025, Wind Tre informava l'avvocato che per dare seguito alla richiesta era necessario allegare alla suddetta PEC la procura ovvero

delega del cliente; tuttavia non veniva fatta alcuna integrazione documentale né sono giunti ulteriori reclami;

g) nel momento in cui ha accettato di aderire all'offerta commerciale di Wind Tre l'istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati: il contratto accettato prevedeva l'acquisto tramite vendita rateizzata dell'apparato, e, pertanto, la restituzione dello stesso non è prevista contrattualmente (art. 6 CGC);

h) la Delibera AGCOM 348/18/CONS sancisce la libertà di scegliere per l'utente tra un'offerta con modem libero o meno. Una volta scelta la modalità e accettatene i relativi costi di pagamento, come fatto dall'utente, l'istante è obbligato al pagamento e la ricezione e il pagamento delle fatture non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi, relativi sia all'offerta attivata sia all'apparato modem venduto in vendita rateizzata.

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

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta secondo quanto di seguito specificato.

L'istante, in sostanza, lamenta l'addebito di importi riferiti al modem, ritenendoli non dovuti.

L'istruttoria condotta nel caso in esame evidenzia che il contratto, sottoscritto in data 24.3.2022, prevedeva espressamente l'attivazione dell'offerta INTERNET100, con contributo di attivazione in unica soluzione e modem da recapitare all'indirizzo del cliente, come riportato nel contratto medesimo. L'articolo 6.1 delle Condizioni generali di contratto, d'altro canto, stabilisce espressamente che "il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi (comma 1), che "Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale" (articolo 6.4.1), e soprattutto che "In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo" (6.4.2).

In relazione a tanto, in base anche alla documentazione contabile depositata dal gestore, incontestata, appare che quest'ultimo ha fatturato correttamente l'apparato, addebitando l'importo di euro 5,99 a rata per le rate residue al completamento delle 48 (fattura n. F252076273 del 22.7.2025).

Neppure può essere ritenuta valida, ai fini dell'interruzione dei pagamenti delle rate del modem, l'avvenuta restituzione, trattandosi di una scelta unilaterale del cliente che non trova alcun riscontro nel consenso espresso all'atto della conclusione del contratto. Le sole ipotesi, infatti, in cui è contemplata la restituzione del modem sono quella di cui all'articolo 6.4.6. delle Condizioni generali di contratto secondo cui "Nel caso in cui l'attivazione del Servizio non vada a buon fine, il contratto di acquisto del Prodotto si



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

intenderà risolto e ove il Cliente sia già in possesso del Prodotto, sarà tenuto alla sua restituzione secondo le modalità espressamente indicate nella stessa comunicazione di impossibilità di attivazione del Servizio” e quella di cui all’articolo 6.4.7, in caso di sostituzione dell’apparato su iniziativa del gestore, fattispecie che non ricorrono nel caso in esame.

La richiesta sub I) di storno, pertanto, non può essere accolta.

Neppure può essere accolta la richiesta sub II) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in considerazione del fatto che la segnalazione del 2.10.2025 è stata inoltrata alla WindTre da un soggetto diverso dal cliente e da una pec non riferibile a quest’ultimo; inoltre, non risulta che, alla richiesta di integrazione documentale del gestore del 10.11.2025, incontestata, relativa alla prova dei poteri di rappresentanza (copia del documento di identità del cliente e procura/delega), sia stato inviato alcun riscontro, cosicché l’operatore non è stato messo in condizione di evadere correttamente la richiesta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell’istanza presentata dal sig. XX X, Via X X, X - X – (Perugia), nei confronti dell’operatore WindTre SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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, 08/06/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente

Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli