

DELIBERA N. 26/2026

**XX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/806954/2026)**

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 23/01/2026 acquisita con protocollo n. 0022222 del 23/01/2026;

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, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 28/12/2025 ha riscontrato un totale fattura diverso rispetto a quanto concordato: ciò, era dovuto ad una modifica unilaterale delle condizioni economiche del contratto che mancava dell'adeguata evidenza ed era priva di una comunicazione dedicata (PEC, email separata, sms, chiamata...);
- b) in pari data ha quindi contestato formalmente l'importo tramite PEC, entro i termini previsti per il recesso;
- c) il gestore forniva riscontro il 03/01/2026, oltre la scadenza dei termini, impedendo di fatto un esercizio consapevole ed effettivo del diritto di recesso;
- d) nella risposta dell'operatore veniva riportata la correttezza dell'avviso di modifiche contrattuali in quanto indicato nella fattura di ottobre;
- e) la comunicazione circa la modifica contrattuale era indicata alla pagina 3 di 4, ma essendo l'importo totale in prima pagina uguale a quello pattuito e non essendoci comunicazioni in quel riquadro di prima pagina, non vi era motivo alcuno per continuare a "scrollare" la fattura; non vi sono state poi altre comunicazioni circa la detta modifica;
- f) contestualmente, il modem abbinato all'offerta risultava difettoso, avendo avuto fin dal primo giorno un problema con il WiFi che risultava inutilizzabile;
- g) il 28.1.2025 chiedeva a mezzo PEC la sostituzione in garanzia, ma non riceveva alcuna risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) recesso dal contratto in esenzione costi;
- II) annullamento di tutte le rate residue relative al modem e storno di eventuali importi già addebitati in relazione all'apparato difettoso, con restituzione del medesimo a spese e cura della Wind Tre;
- III) mantenimento temporaneo del servizio attivo per il tempo tecnico strettamente necessario al passaggio ad altro operatore (MNP) su rete Open Fiber;
- IV) rimborso di somme illegittimamente addebitate o di futuro addebito ingiusto, a seguito dell'aumento contestato.

2. La posizione dell'operatore



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

- 1) sono inammissibili le richieste di cui ai punti I) e III) poiché comporterebbero la condanna ad un facere, che esula dalle competenze del Corecom, come delineate dal Regolamento di procedura;
- 2) il 28/01/2025 il cliente sottoscriveva la proposta di contratto n. 1647735558467 per l'attivazione dell'utenza fissa n. XX, con tecnologia FTTH e con l'offerta commerciale Super Fibra, al costo mensile di euro 19,98, comprensivo del costo del modem, acquistato con la formula della vendita a rate;
- 3) il 22/10/2025 veniva emessa la fattura n. F2530222953 in cui Wind Tre comunicava una rimodulazione del canone di 2,00 euro con la possibilità, per il cliente, di avvalersi del diritto di recesso entro il 31/12/2025;
- 4) a fronte di una regolare comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali nella del 22/10/2025, l'utente inviava una PEC di doglianza unicamente in data 28/12/2025, cui veniva fornito riscontro il 03/01/2026, sempre tramite pec e veniva comunicato il mancato accoglimento del reclamo, richiamando la corretta comunicazione fornita nella fattura n. F2530222953 e quanto previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021;
- 5) l'art. 23 Procedura Reclami-Rimborsi delle proprie Condizioni Generali di Contratto sancisce: "23.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche": il termine è stato superato e si configura un concorso del fatto colposo della controparte;
- 6) la Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha statuito che, in tema di risarcimento del danno, "al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. – applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno";
- 7) circa l'asserito guasto del modem, stante la segnalazione del 28/11/2025, il 01/12/2025 Wind Tre inviava una PEC di presa in carico della segnalazione, provvedeva ad una verifica tecnica, e sempre in data 01/12/2025, non avendo rilevato alcun malfunzionamento dell'apparato, chiudeva la segnalazione con la causale "Risolto e verificato" ed il giorno seguente inviava anche un SMS alla SIM n. 3336770289 per confermare la chiusura della segnalazione tecnica. A riprova del corretto funzionamento del servizio sulla linea n. XX, è presente il traffico generato dall'utenza a novembre e dicembre 2025;
- 8) il reclamo del 28.11.2025, pertanto, è stato riscontrato per facta concludentia,

- 9) l'istante non ha mai avviato la procedura volta all'ottenimento di un provvedimento temporaneo né ha fornito il certificato Nemesys;
10) poiché il modem è oggetto di acquisto rateale, non è prevista la sua restituzione.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non risultano ammissibili le richieste sub I) e sub III) in quanto il Corecom non è competente a pronunciarsi in ordine alla chiusura del rapporto negoziale ed al mantenimento in essere, temporaneamente, di un servizio, stante la previsione di cui all'articolo 20, comma 4 del Regolamento di procedura.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

La contestazione attiene in sostanza all'aumento dei costi dell'abbonamento, dovuti ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore.

La disciplina della fattispecie in esame è contenuta nell'articolo 98-septies-decies del Codice delle comunicazioni elettroniche (d. lgs. n. 259/2003 e ss.mm.ii.), a mente del quale “gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore (...). I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali (comma 5)”.

D'altro canto, la delibera n. 307/23/CONS, stabilisce che “Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali” (articolo 6, comma 2, secondo periodo), senza fornire alcuna indicazione o stabilire limiti circa mezzi e modalità della prescritta comunicazione.

In relazione a tanto, alcuna censura può essere mossa al gestore, avendo lo stesso compiutamente adempiuto alla disciplina normativa e regolamentare sopra menzionata: la fattura n. F2530222953 del 22/10/2025, prodotta dall'istante stesso, con cui viene comunicata la modifica delle condizioni contrattuali, riportava espressamente che il cliente, in caso di mancata accettazione della variazione, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso dai servizi WINDTRE o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 31 dicembre 2025, inviando una comunicazione avente come causale di recesso “Modifica delle condizioni contrattuali” attraverso lettera raccomandata A/R; PEC all'indirizzo ServizioClienti159@pec.windtre.it; chiamata al

159; punti vendita Wind Tre; web form presente sul sito WINDTRE. Per questi motivi, la richiesta sub IV) non può essere accolta.

In ordine alle contestazioni riguardanti il modem sub II), si evidenzia quanto segue.

L'istante lamenta un malfunzionamento dell'apparato e chiede lo storno/rimborso dei relativi costi.

Risulta, a questo proposito, una segnalazione del 28.11.2025 che l'operatore, non contestato, dichiara di aver chiuso con la causale "Risolto e verificato" il 01/12/2025, non avendo rilevato alcun malfunzionamento. Dichiara poi di aver inviato il giorno successivo un SMS alla SIM n. 3336770289 per confermare la chiusura della segnalazione tecnica, alla quale non è seguita alcuna contestazione dal parte dell'istante, se non ad un mese di distanza. Non risulta infine essere stata fatta alcuna misurazione tramite il sistema certificato, messo a disposizione dall'Autorità e reperibile al sito www.misurainternet.it – Nemesys, app gratuita di misurazione certificata con valore legale, né si rinvencono richieste di provvedimento temporaneo volte alla riattivazione del servizio. Oltre a ciò, il gestore ha depositato tabulati di traffico riferiti al periodo dell'asserito malfunzionamento, dai quali risultano collegamenti costanti alla linea dati e che l'istante non ha contestato.

Circa i costi dell'apparato, dalla memoria depositata dall'operatore, non contestata, risulta che il contratto prevedeva l'acquisto rateale di un dispositivo modem. A questo proposito, rileva la previsione di cui all'articolo 6-bis della delibera n. 307/2023/CONS, il quale prevede che "Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica (...) ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 del presente provvedimento, 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. (...)." La norma va interpretata nel senso che la scelta se mantenere o meno gli apparati riguarda solo il terminale posseduto a titolo diverso dall'acquisto in proprietà: in tal caso, l'utente non potrà essere esonerato dal pagamento del corrispettivo. Tale interpretazione è conforme al paragrafo 52 della Del. 307/23/CONS (Conclusioni del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche), in cui l'Agcom precisa: "l'Autorità condivide l'opportunità di specificare che la scelta del cliente se mantenere il terminale o meno riguarda una casistica diversa (come ad esempio il noleggio, il comodato d'uso, ecc.) da quella in cui vi è stato un trasferimento di proprietà con pagamento a rate. In tali altri casi, se previsti dal contratto, l'utente potrà scegliere di mantenere il terminale a fronte dell'eventuale pagamento previsto. Pertanto, tenuto conto che tali terminali potrebbero essere stati liberamente acquistati dagli utenti in fase di stipula del contratto, per cui si è quindi perfezionato il relativo passaggio di proprietà, l'Autorità chiarisce nel Regolamento che la facoltà di scegliere di mantenere l'apparecchiatura terminale abbinata al contratto non si applica ai casi di acquisto del terminale stesso in quanto in tale ultimo caso l'utente ha il diritto (non la scelta), come proprietario, di trattenere il bene [...]". Da quanto precede, deriva che i corrispettivi "residui" per le apparecchiature

terminali acquistate dall'utente sono dovuti, pertanto le richieste dell'istante di rimborso/storno dei costi relativi al dispositivo non possono essere accolte.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XX XX, via 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