

DELIBERA N. 1/2026/DEF

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/768201/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/01/2026;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 29/07/2025 acquisita con protocollo n. 0193216 del 29/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 29 luglio 2025, il sig. XXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a WINDTRE – Very Mobile (d'ora in avanti, anche solo WINDTRE od Operatore) di aver installato, in assenza di contratto e di autorizzazione del proprietario dell'abitazione, un proprio device su una linea già esistente ed attivata con la società EOLO.

A seguito dell'installazione del device WINDTRE, la linea non era più utilizzabile, con conseguenziali disservizi riguardo alla gestione degli apparecchi di domotica, quali caldaia, stufa, antifurto ed altri. Il contratto, anche se privo di una firma, ha richiesto un modulo di recesso, che è stato inviato entro 7 giorni dall'installazione.

Alla stregua dei fatti descritti, l'Utente, nel precisare che l'istanza è presentata a suo nome, in quanto il "contratto" era stato fatto a nome di sua moglie, la signora XXX XXX, deceduta in data 2 febbraio 2025, ha chiesto l'annullamento delle seguenti fatture emesse da Maggio 2024 a Novembre 2024, per un importo complessivo di 803.58: fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 11/08/2024] -- [Importo: € 26,99]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 12/10/2024] -- [Importo: € 28,34]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 11/06/2024] -- [Importo: € 26,99]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 11/09/2024] -- [Importo: € 28,61]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 12/07/2024] -- [Importo: € 26,99]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 12/05/2024] -- [Importo: € 32,40]; fattura n. XXXXXX -- [Scadenza: 11/11/2024] -- [Importo: € 559,23].

L'Istante ha, al riguardo, precisato che delle fatture indicate, non c'è mai stato un riscontro cartaceo o telematico ma venivano notificate tramite sms.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 14 ottobre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, WINDTRE ha innanzitutto eccepito l'inammissibilità della doglianza relativa all'attivazione del profilo tariffario non richiesto, in quanto, così come espressa dal ricorrente ("Il contratto anche se privo di una firma ha richiesto un modulo di recesso"), sottendendo un disconoscimento del contratto, non può costituire oggetto di decisione da parte dell'Autorità adita, nel cui ambito istituzionale di competenza non rientra la verifica della autenticità della firma e dell'eventuale furto di identità.

WINDTRE ha, poi, eccepito l'estrema genericità dell'istanza con riferimento al presunto malfunzionamento della linea, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito, nonché la mancanza di prove in relazione a quanto accaduto, all'asserita responsabilità della convenuta ed alla natura dei disservizi, con la conseguenza di precludere all'Autorità adita di definire la vertenza.

Nel merito, l'Operatore ha controdedotto che:

il 20 febbraio 2024, veniva sottoscritta, presso Rivenditore autorizzato, la proposta di contratto n. XXXXXXXXXX, per l'attivazione della nuova utenza fissa n.



XXXXXXXXXX, centro di fatturazione n. XXXXXXXXXX, con offerta tariffaria “Super Internet Casa 5G”, in accesso FWA n. XXXXXXXX, in abbinamento all’acquisto del modem e dell’antenna FWA, al costo mensile, rispettivamente, di € 3,00, e di € 9,99, per 48 mesi;

il 14 marzo 2024, l’Assistenza tecnica contattava la signora XXX al numero XXXXXXXX per l’installazione degli apparati riferiti alla menzionata linea e, dal marito della signora, riceveva conferma dell’appuntamento per il 20 marzo 2024 (nella memoria, viene citato come anno il 2025, ma trattasi di un refuso), nella fascia oraria 10.00 – 12.00, cui faceva seguito l’attivazione dell’utenza in data 21 marzo 2024 (nella memoria, viene citato come anno il 2025, ma trattasi di un refuso);

il 25 marzo 2024, l’istante segnalava di avere problemi di connessione e l’Assistenza Tecnica invitava ad utilizzare il tasto WPS (Wi-Fi Protected Setup) del modem, poiché l’istante riferiva di non riuscire a collegare solamente il dispositivo caldaia;

il 5 aprile 2024, perveniva dalla sig.ra XXX, con lettera raccomandata datata 27 marzo 2024, la richiesta di recesso dal contratto “entro i 14 giorni dall’attivazione per motivi tecnici”;

WINDTRE contattava la parte istante al numero XXXXXXXXXX per comunicarle il mancato accoglimento del recesso ex art. 52 del Codice del Consumo, poiché il contratto era stato attivato presso un Rivenditore autorizzato, e per informarla che, per il presunto malfunzionamento, occorreva aprire una segnalazione tecnica;

il 9 aprile 2024, a seguito di contatto della cliente per informazioni sulle modalità di disdetta, la signora XXX comunicava di aver già provveduto a disinstallare gli apparati;

il 2 luglio 2024, in ragione della perdurante insolvenza dell’istante, veniva predisposto l’invio, all’indirizzo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, della Raccomandata elettronica “tNotice” (n. XXXXXXXXX) di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale per il mancato pagamento delle fatture n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX;

il 26 agosto 2024, la linea de qua veniva, dapprima, sospesa e, in data 18 settembre 2024, cessata per la perdurante morosità;

il 12 ottobre 2024, in seguito alla disattivazione del contratto FWA, veniva emessa la fattura n. XXXXXXXX di € 559,23 comprensiva della restituzione dei canoni di abbonamento dal 18 settembre 2024 al 30 settembre 2024, dell’addebito delle rate residue dei dispositivi ex art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto (di seguito, anche solo CGC) e del “Costo per attività di cessazione servizio” pari ad € 22,00, ai sensi dell’art. 15 delle predette disposizioni contrattuali.

Sotto il profilo giuridico, WINDTRE ha puntualizzato che:

le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d’offerta applicate, come quella, ex art. 4 delle CGC, secondo cui: “Il Cliente riconosce ed accetta che l’effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell’impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l’effettivo raggiungimento della velocità nominale”;

le clausole delle CGC si presume siano conosciute dall'utente al momento dell'accettazione della proposta contrattuale, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ.;

non sussistono i presupposti per configurare la fattispecie di disdetta dell'utenza in esenzione costi, in quanto l'istante non ha mai inviato reclami e non ha mai prodotto alcuna misurazione certificata dall'Assistenza Tecnica, né quest'ultima ha mai certificato un guasto tecnico sul servizio erogato. Il reclamo ha, al tempo stesso, la funzione 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;

il cliente, presentando istanza di Conciliazione ad aprile 2025, oltre sette mesi dalla data di cessazione dell'utenza, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy);

in base all'art. 6 delle CGC, nel caso di cessazione anticipata del rapporto, il cliente è tenuto a corrispondere le rate dei dispositivi e, qualora dovesse restituirli, a disinstallarli in autonomia;

riguardo all'affermazione della controparte "l'installazione di device wind su linea già preesistente senza permesso e senza firma di contratto fisico o telematico e senza autorizzazione da parte del proprietario dell'abitazione", WINDTRE ha sottoscritto regolare proposta contrattuale, sottoscritta, a sua volta, dall'utente presso un Rivenditore autorizzato. Inoltre, l'installazione del device è avvenuta con il consenso dell'istante, previo appuntamento, e nessuna contestazione è mai pervenuta da parte della signora XXX sulle modalità di attivazione della linea;

in sede di sottoscrizione del contratto, la parte ricorrente aveva scelto di ricevere le fatture all'indirizzo e-mail XXXXXXXXXXXXX e nessuna segnalazione è mai dalla stessa pervenuta in ordine all'asserita mancata ricezione delle stesse;

come previsto dagli artt. 3 e 22 delle CGC, WINDTRE non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.);

l'istante presenta una posizione contabile irregolare ovvero sia un insoluto di € 729,55.

L'Operatore ha concluso la propria memoria, sottolineando la legittimità della fatturazione emessa e della pretesa relativa ai canoni, alle rate del modem e dell'antenna, acquistati dall'utente, e chiedendo, in rito, che l'istanza venga dichiarata inammissibile per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, che l'istanza venga integralmente rigettata, perché infondata in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sotto questo profilo, si ritiene di non poter accogliere l'eccezione di inammissibilità, sollevata da WINDTRE sul presupposto che la doglianza relativa all'attivazione del profilo tariffario non richiesto, così come espressa dal ricorrente ("Il contratto anche se privo di una firma ha richiesto

un modulo di recesso”), implicherebbe il disconoscimento del contratto, in merito al quale, per ragioni di competenza istituzionale, non è dato al Corecom di pronunciarsi.

L’Operatore ha prodotto copia del contratto sul quale ha fondato le proprie pretese, allora sottoscritto dalla signora XXX XXX, moglie dell’Istante, poi deceduta, allegando altresì la carta di identità di quest’ultima. Nessuna contestazione della controparte ne è seguita in merito alla verità e genuinità dell’atto e/o della sua sottoscrizione. Pertanto, il contratto può ritenersi riconosciuto e validamente acquisito agli atti di questo procedimento.

Venendo al merito della vertenza, pare possibile accogliere l’istanza soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito rappresentati.

L’Istante ha contestato a WINDTRE di aver installato, senza il dovuto consenso e in assenza di accordo contrattuale, un proprio device su una linea già esistente, attivata con altra società di telefonia (Eolo), nonché la debenza dei costi del servizio dallo stesso fatturati, precisando di avere comunque richiesto il recesso entro 7 giorni dall’installazione degli apparati.

L’Operatore ha, per converso, ribattuto che la posa del device è stata effettuata sulla base di un contratto stipulato con la signora XXX presso un Rivenditore autorizzato e previo appuntamento concordato con il marito della stessa.

Ciò premesso, si rammenta che in ossequio ai principi che presiedono alla disciplina dell’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore che agisce per l’adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di inadempimento della controparte. Sarà il debitore convenuto a dover fornire prova del fatto estintivo del diritto costituita dall’avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente l’allegazione di tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento o il ritardo è dipeso da cause a lui non imputabili.

Giova, poi, rammentare che, in base all’art. 52 del Codice del Consumo, il consumatore dispone di un periodo di 14 gg per recedere “da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali” senza dovere fornire alcuna motivazione e senza dovere sostenere oneri aggiuntivi, salvo quelli previsti dalle disposizioni del Codice cui la norma stessa rinvia.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo, si evince quanto di seguito riportato.

In data 20 febbraio 2024, l’Operatore ha stipulato con la moglie dell’Istante un contratto per l’offerta “Super internet casa 5G”, con vendita abbinata di antenna e modem, i cui costi sono stati esplicitati nella relativa sintesi contrattuale (€ 3,00 mensili, per il modem; € 9,99 mensili, per l’antenna), che reca specifica indicazione, tra l’altro, dei corrispettivi dovuti per l’installazione, l’erogazione e la disattivazione del servizio.

Con raccomandata A/R, datata 27 marzo 2024, l’Utente ha inviato all’Operatore la richiesta di recesso dal contratto, compilata sull’apposito modulo, a causa del malfunzionamento della linea e delle ricadute negative dello stesso sulla gestione di apparecchi di domotica, quali, caldaia, stufa ed antifurto.

La richiesta è stata formulata ai sensi dell'art. 52, comma 1, del Codice del consumo (D.Lgs 6.9.2005 n. 206), il 27 marzo 2024, decorsi 6 giorni gg dall'attivazione del servizio, avvenuta – come precisato dall'Operatore – il 21 marzo 2024, ed è stata ricevuta – come da quest'ultimo affermato – il successivo 5 aprile.

WINDTRE, tuttavia, non ha lavorato il recesso, sul presupposto che l'art. 52, comma 1, cit. non può applicarsi al contratto in esame, in quanto stipulato presso un Rivenditore autorizzato, individuato nello stesso con il codice XXXXXX, e, in data 18 settembre 2024, ha risolto l'accordo contrattuale per la perdurante morosità dell'Utente, previo avviso di sospensione (disposta il 26 agosto 2024), comunicato con raccomandata elettronica "tNotice" n. XXXXXXXX, all'indirizzo XXXXXXXXXXXXXXXX, per il mancato pagamento delle fatture n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX.

Tutto ciò premesso, si rileva che l'Operatore, se, da un lato, non avrebbe potuto, in realtà, definire la richiesta di recesso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 52, comma 1, del Codice del consumo, essendo stato il contratto di cui si controverte stipulato non "a distanza o fuori dei locali commerciali" - come richiesto dalla norma - bensì presso un Rivenditore autorizzato (codice XXXXXXXX), dall'altro, ben avrebbe potuto prendere atto della volontà dell'Utente di sciogliere il vincolo contrattuale e darvi seguito nel rispetto della disciplina ordinaria prevista dalla Delibera n. 307/23/CONS, non risultando sussistere, allo stato degli atti di cui al fascicolo, alcuna preclusione, giuridica e di fatto, in tal senso.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, si ritiene pertanto che la richiesta di recesso formulata dall'Utente possa intendersi validamente esercitata ai sensi dell'art. 5, comma 5, della Delibera cit.

In applicazione della disposizione richiamata, il vincolo contrattuale deve, pertanto, intendersi sciolto decorsi 30 gg dalla comunicazione del recesso ovvero dal 5 maggio 2024, data fino alla quale l'Operatore ha diritto di pretendere i costi afferenti all'erogazione del servizio e l'Utente l'obbligo di corrisponderli.

Sempre in base al disposto di cui alla norma in esame, l'Utente è tenuto altresì a sostenere i costi degli apparecchi acquistati a rate e quelli di disattivazione del servizio. Nessuna delle parti ha prodotto la documentazione contabile utile a ricostruire con esattezza la posizione debitoria dell'Utente.

Ad ogni modo, in applicazione delle disposizioni, normative e contrattuali, richiamate, presa visione dell'unica fattura (12.10.2024 n. XXXXXXXX) prodotta da WINDTRE (dalla quale si evince che l'Operatore ha richiesto il pagamento dei dispositivi, dalla 7° rata in poi), si ritiene che l'Istante debba corrispondere l'importo equivalente al valore delle rate residue, afferenti il modem e l'antenna, nonché i costi per l'erogazione del servizio, fino al 5 maggio 2024, data di cessazione del contratto, e quello di disattivazione.

A questo riguardo, si precisa che WINDTRE non ha allegato la specifica delle spese sostenute per la cessazione dell'utenza, sì che, tenuto conto dei criteri di calcolo per determinarne l'ammontare, individuati dalla delibera n. 487/18/CONS, nonché del valore del canone mensile per l'offerta "Super internet casa 5G", che - come riportato nella sintesi contrattuale prodotta dallo stesso Operatore - per i primi 48 mesi, è pari ad € 11,00,

l'importo esigibile da WINDTRE a titolo di costo di disattivazione non può essere superiore ad € 11,00.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, WINDTRE è tenuta a stornare gli importi fatturati a titolo di canone per l'erogazione del servizio relativamente al periodo successivo al 5 maggio 2024, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, nonché a ridurre l'ammontare del costo di disattivazione del servizio, ad € 11,00. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 13 gennaio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi