

DELIBERA N. 25/2026

XXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/810588/2026)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/07/2026;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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 delle 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*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXX del 04/02/2026 acquisita con protocollo n. 0037309 del 04/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa/fibra con l'operatore Wind Tre S.p.a., linea telefonica n. 0835185XXXX, mediante formulario UG/803169/2026 del 11.01.2026, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che in data 28/11/2025 aveva esercitato il diritto di recesso dal proprio contratto telefonico stipulato con l'operatore Wind Tre S.p.A. per la modifica unilaterale da parte di quest'ultimo delle condizioni contrattuali, ciò ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (già art.70, comma 4 del D. Lgs. 259/2003).

La società Wind Tre S.p.A. provvedeva alla cessazione del contratto telefonico senza l'addebito di penali o oneri aggiuntivi per il recesso ma continuava a fatturare al Sig. XXXXXXXX la somma di € 5,99 per le rate residue del modem/router acquistato dallo stesso ratealmente contestualmente alla sottoscrizione del contratto telefonico con la società Wind Tre S.p.A.

Il Sig. XXXXXXXX contestava tali addebiti deducendo in proposito che il modem/router era funzionalmente collegato con l'offerta contrattuale per la quale aveva legittimamente esercitato il diritto di recesso.

Pertanto richiedeva:

- 1) La cessazione della fatturazione delle rate per il modem/router;
- 2) Lo Storno/rimborsi delle rate già pagate a tale titolo;
- 3) L'indicazione delle modalità di restituzione del modem/router.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 29.01.2026 dinanzi al funzionario CO.RE.COM.

La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo.

In data 04.02.2026, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva:

- 1) La cessazione della fatturazione delle rate per il modem/router;
- 2) Lo Storno/rimborsi delle rate già pagate a tale titolo dopo il recesso contrattuale;
- 3) L'indicazione delle modalità di restituzione del modem/router;
- 4) La conferma della chiusura amministrativa completa del contratto senza pendenze residue;
- 5) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 20.03.2026, nella quale in via preliminare eccepiva *"l'inammissibilità e/o improcedibilità della richiesta di accertare la possibilità di restituzione dell'apparato"* in quanto la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita.

In particolare, ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS : *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

nel merito, dopo aver ricostruito la vicenda contrattuale dell'utente, precisava che il recesso contrattuale esercitato dal Sig. XXXXXXXXX non lo liberava dal pagamento delle rate

per il modem/router in quanto il detto bene era stato acquistato in proprietà dall'utente contestualmente alla sottoscrizione del contratto per telefonia fissa/fibra.

Di conseguenza la società Wind Tre S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle richieste formulate dal Sig. XXXXXXXX, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

Le repliche dell'istante.

In relazione alla memoria depositata da WINDTRE, l'istante evidenziava che l'operatore si limitava a qualificare il modem come oggetto di vendita rateizzata autonoma, senza dimostrare in alcun modo l'effettiva indipendenza del bene rispetto al contratto di linea fissa cessato. A parere dell'istante il modem era parte integrante dell'offerta commerciale "Super Fibra" ed era funzionalmente destinato all'utilizzo esclusivo del servizio di accesso ad internet fornito dall'operatore; per cui, a suo avviso, doveva essere qualificato come bene accessorio e collegato al contratto principale. Pertanto, in presenza di recesso esercitato ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5 D. Lgs. 207/2021, l'utente aveva diritto di sciogliersi da ogni vincolo economico connesso al contratto modificato, inclusi quelli relativi a beni accessori. Sempre ad avviso dell'istante, l'interpretazione fornita dall'operatore si traduce, di fatto, in una forma di penale indiretta per il recesso, in contrasto con la normativa AGCOM. Evidenziava, inoltre, che l'operatore nella propria memoria escludeva la possibilità di restituzione del modem, confermando in tal modo la volontà di mantenere in capo all'utente un vincolo economico residuo nonostante il legittimo esercizio del diritto di recesso per modifica contrattuale. Pertanto, la pretesa dell'operatore di mantenere in essere l'obbligo di pagamento del modem, nonostante la modifica delle condizioni contrattuali e il conseguente recesso, alterava l'equilibrio economico originario del contratto e si poneva in contrasto con la ratio della normativa che tutela il diritto dell'utente a sciogliersi senza oneri. Ribadiva, infine, le richieste già formulate nell'istanza GU14/810588/2026.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta da parte del Sig. XXXXXXXX XXXXX nei confronti della società Wind Tre S.p.A. di cessazione della fatturazione delle rate residue dovute per l'acquisto del modem/router collegato al contratto di telefonia a suo tempo sottoscritto dall'utente con il conseguente rimborso delle rate già pagate dopo il recesso contrattuale.

L'utente, secondo la concorde ricostruzione operata delle parti, ha effettuato il recesso a fronte di una modifica unilaterale del contratto comunicata dall'operatore.

La fattispecie, sotto il profilo dei costi addebitabili in occasione del recesso, è regolata dall'art. 6 bis, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, recante *“Disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*. Tale disposizione recita: *«Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [...] ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 [recesso a fronte di modifiche contrattuali] del presente provvedimento, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata 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 l'utilizzo del terminale a titolo diverso dall'acquisto in proprietà; in tal ultimo caso l'utente avrà diritto al possesso del terminale ma non potrà essere reso esente dal corrispettivo.

Tale interpretazione riviene dal Par. 52 della Del. 307/23/CONS (Conclusione 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 chiarisce: *«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 [...]»*.

La necessaria conseguenza logica della considerazione testé riportata è che i corrispettivi residui per le apparecchiature terminali acquistate dall'utente siano dovuti, in ragione del già perfezionatosi passaggio di proprietà. Va da sé che la domanda circa *“L'indicazione delle modalità di restituzione del modem/router”* vada ugualmente respinta sia per quanto sopra detto ma soprattutto per il fatto che trattasi di domanda inammissibile, come giustamente rilevato dalla società Wind Tre S.p.A. nella propria memoria difensiva depositata, *“in quanto tale tipo di domanda non può essere demandata al giudizio dell'Autorità adita per espressa previsione normativa, ciò ai sensi di quanto statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS : “l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*

Pertanto detta domanda è di competenza del giudice ordinario.

Infine, si rileva che anche la domanda di parte istante volta ad ottenere “rimborsi o indennizzi”, contiene implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell’Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, l’integrale rigetto dell’istanza del 04.02.2026 avanzata dal Sig. XXXX XXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXX, titolare dell’utenza telefonica n. 0835185XXXX, nei confronti della società Wind Tre S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Potenza, 03/07/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

