

DETERMINA Fascicolo n. GU14/781167/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXXXX XXXXXXXX, del 02/10/2025 acquisita con protocollo n. 0244681 del 02/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 2 ottobre 2025, il sig. XXXX XXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Wind Tre – Very mobile (d'ora in poi, anche solo Wind Tre od Operatore) l'emissione di fatture in data successiva al recesso, specificando i fatti di seguito esposti. A seguito della comunicazione di Wind Tre di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con decorrenza 1° agosto 2025, con PEC del 18 giugno 2025, esercitava il diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5, D. Lgs. 8.11.2021 n. 207. Pagava tutte le bollette relative al servizio effettivamente fruito fino alla data di cessazione tecnica della linea (3 luglio 2025). Nonostante ciò, Wind Tre emetteva le seguenti fatture: XXXXXXXX (22 maggio 2025), con addebito delle rate del modem e del canone di maggio; XXXXXXXX (22 agosto 2025) per un importo complessivo di € 181,77, comprensivo di € 155,74 per rate residue modem (26 rate × € 5,99) e € 22 per "costo di migrazione". Dopo avere presentato reclamo, l'Operatore stornava soltanto quest'ultimo importo, ma continuava a richiedere € 159,77 per le rate residue del modem, in realtà, non dovute, dal momento che l'apparecchio è stato fornito in vendita rateale, non in comodato d'uso, e la normativa vigente prevede che in caso di recesso per modifica

unilaterale non siano dovute né penali né rate residue per apparati. In base a quanto lamentato, l'istante ha richiesto: l'annullamento integrale degli addebiti modem (€ 159,77) e della relativa nota di credito; la conferma scritta della regolarizzazione della propria posizione contrattuale, con saldo pari a zero.

Con memoria depositata il 20 novembre 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, Wind Tre ha eccepito, in via preliminare, la genericità e indeterminatezza dell'istanza, posto che la parte ricorrente non ha allegato documentazione a supporto delle proprie pretese quali, a titolo esemplificativo, la fattura oggetto di contestazione e copia delle PEC (asseritamente inoltrate) con la relativa ricevuta di consegna. Nel merito, ha espresso le seguenti argomentazioni difensive: • il 9 agosto 2023, veniva attivato il contratto n. XXXXXXXXXX, associato alla nuova linea fissa n. XXXXXXXX, con l'offerta "Super Fibra 2.5 Giga", accesso Fibra FTTH n. XXXXXXXXXX ed acquisto del modem, con la formula della vendita a rate per 48, poi cessato il 4 luglio 2025, per passaggio ad altro Gestore, richiesto dalla parte istante; • il 22 maggio 2025, veniva emesso il conto telefonico n. XXXXXXXXXX, con il quale veniva comunicato l'aumento di € 2,00 del canone mensile dell'offerta fissa, a partire dal 1° agosto 2025, come previsto dal D. Lgs. 207/2021; • il 18 giugno 2025 perveniva la PEC, con cui la parte ricorrente esercitava il diritto di recesso entro le tempistiche previste dalla comunicazione in fattura, anticipando il passaggio ad altro Operatore; • il 4 luglio 2025, il contratto n. XXXXXXXXXX veniva disattivato in seguito all'espletamento della migrazione dell'utenza n. XXXXXXXX nello scenario OLO Wind Tre Donating; • il 22 agosto 2025, in seguito alla cessazione del contratto, veniva emessa la fattura n. XXXXXXXX di € 181,77 comprensiva della restituzione dei canoni non goduti dall' 1 al 3 luglio 2025 e dell'addebito delle rate residue del modem in acquisto, dalla n. 23 alla n. 48, di cui si ribadisce la legittimità e la debenza, ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto (d'ora in poi, CGC); • il 15 settembre 2025, Wind Tre emetteva la nota di credito n. XXXXXXXXXX di € 21,99, pari all'addebito del costo per migrazione verso altro operatore, presente nella fattura n. XXXXXXXX, ma non dovuto per aver esercitato il recesso nei termini previsti dalla normativa. La nota di credito veniva applicata a compensazione della fattura insoluta n. XXXXXXXX che rimaneva aperta per € 159,78; • il 17 settembre 2025, parte attrice depositava, presso il Corecom Lombardia, il procedimento di conciliazione, con protocollo n. UG/777468/2025, la cui udienza di discussione si concludeva il 2 ottobre 2025, con un verbale di mancato accordo. Quando parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione della linea, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle CGC. alcuna responsabilità può imputarsi a Wind Tre, che ha agito, tempestivamente e correttamente, nel rispetto delle norme di cui al contratto e all'art. 98 septies decies Codice delle comunicazioni elettroniche, laddove dispongono che le modifiche contrattuali debbano essere comunicate agli utenti con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni rispetto all'entrata in vigore delle stesse, al fine di consentire l'esercizio del diritto di recesso (o il passaggio ad altro operatore) senza penali né costi di disattivazione; come si evince dalla proposta contrattuale debitamente firmata dall'istante, quest'ultimo è 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; parte istante ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta con vendita abbinata a titolo oneroso del modem, pur consapevole della possibilità di accedere alla rete con apparati di sua proprietà. Del resto, il ricevimento della fattura n° XXXXXXXX, unitamente all'apparato modem, conferma la piena conoscenza dei relativi costi sotto forma di vendita rateizzata. Parimenti, la ricezione e il pagamento contestuale delle fatture, non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi, relativi sia all'offerta attivata sia all'apparato modem venduto a rate; l'obbligo di pagare le rate residue del modem che l'utente ha scelto liberamente di acquistare trova fondamento nell'art. 6-bis, comma 2, Delibera n. 307/23/CONS. Sul punto, si richiama la Determina Fascicolo n. GU14/685566/2024 di codesto Corecom; l'istante, sin dal ricevimento della prima fattura, non ha mai contestato alcunché. Infatti, agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto e/o verbale, segnalazione e/o reclamo né contestazione inerente sia al contratto che all'errata fatturazione per il modem; l'istante presenta una posizione contabile irregolare, con un insoluto di € 159,78. Wind Tre ha concluso la propria memoria, chiedendo, in rito, che l'istanza venga dichiarata inammissibile per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, in via principale, che vengano rigettate tutte le domande proposte dall'istante perché infondate, in fatto ed in diritto; in subordine, che, ex art. 1241 cc e ss, che venga operata eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sempre in via preliminare, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore. Si osserva, invero, che l'utente ha prodotto documentazione idonea a delineare, in linea di fatto e di diritto, la questione oggetto dell'istanza, nonché a porre questo Comitato nelle condizioni di poterla decidere nel merito. Inoltre, egli ha depositato agli atti del fascicolo della procedura conciliativa (UG/777468/2025) la fattura contestata (adempimento, questo, negato dall'Operatore), nonché le pec inoltrate a Wind Tre che, considerati i riscontri forniti in merito, anch'essi allegati, ha dimostrato di averle comunque ricevute malgrado esse non siano state corredate delle relative ricevute di consegna. Nel merito, si ritiene che, per le ragioni di seguito rappresentate, l'istanza non possa essere accolta. L'Utente ha contestato a Wind Tre la debenza degli importi relativi alle rate del modem (dalla n. 23 alla n. 48) con scadenza successiva al recesso dal contratto, sul presupposto che, essendo quest'ultimo stato esercitato a seguito della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, proposta dall'Operatore, esse non sono dovute, come previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5, D. Lgs. 8.11.2021 n. 207. Wind Tre ha, invece, replicato che la controparte ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta ("Super Fibra 2.5 Giga") con vendita abbinata del modem, a titolo oneroso, e che, in base alle disposizioni di cui alla Delibera n. 307/23/CONS e alle CGC di Wind Tre, dallo stesso sottoscritte, le somme afferenti le rate sono dovute anche nel caso di recesso dell'utente per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Dall'esame della documentazione versata in atti, si evince che l'Istante, in data 7 agosto 2023, ha stipulato con Wind Tre un contratto per l'offerta "Super Fibra 2.5 Giga" con "Modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico". Nel contratto non è stato specificato se la vendita sia stata concordata a rate, ma la rateizzazione dei costi dell'apparecchio è un dato pacifico, come si evince dall'istanza – in cui l'Utente stesso precisa di aver acquistato il modem a rate – e come confermato in concreto dal fatto che egli non ha mai contestato le rate contabilizzate con le fatture emesse dall'Operatore, in particolare, la n. XXXXXXXX del 10.08.2023, in cui si legge chiaramente che, come da accordi commerciali, il costo del modem viene addebitato ratealmente sul conto telefonico. Con pec del 18 giugno, l'Istante ha manifestato la volontà di volere recedere dal contratto in conseguenza della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, proposta dall'Operatore, con comunicazione nella fattura del 22 maggio 2025 n. XXXXXXXX. Al riguardo, si rileva che, sebbene l'Istante non abbia allegato la comunicazione di recesso, è altresì vero che Wind Tre, nella memoria difensiva prodotta in questa sede, non solo non ha contestato la circostanza dell'invio della stessa, ma ne ha finanche confermato la ricezione. Ciò premesso in linea di fatto, si osserva che, nell'accordo tra le parti, sottoscritto dall'Utente, si legge che il cliente dichiara di avere attentamente letto ed accettato le clausole delle CGC, relative, tra l'altro, alle "Modifiche in corso di erogazione" ed al "Recesso e contributi". L'art. 6, comma 4, delle CGC dispone che, qualora il cliente receda dal contratto in seguito ad una proposta di modifica unilaterale delle relative condizioni, il pagamento delle rate prosegua secondo la cadenza prevista, salvo che il cliente scelga di pagarle in un'unica soluzione, indicando tale scelta nella comunicazione di recesso. La disposizione contrattuale richiamata si palesa conforme alle previsioni di cui all'art. 6-bis, comma 2, del Regolamento approvato con la Delibera n. 307/23/CONS, in base al quale, ove un utente receda dal contratto, prima della scadenza concordata, tra l'altro, per modifica delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, ad eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore, che l'utente abbia acquistato a rate od utilizzato ad altro titolo e che scelga di mantenere ove il contratto lo preveda. Nelle premesse al dispositivo della richiamata Delibera, l'Autorità ha espressamente chiarito che la facoltà di scegliere se mantenere oppure no l'apparecchiatura terminale abbinata al contratto non si applica ai casi di acquisto del terminale stesso, in quanto, in questa ipotesi, l'utente ha il diritto (non la scelta), come proprietario, di trattenere il bene. Alla stregua delle circostanze, di fatto e di diritto, sopra rappresentate, si ritiene che l'Istante, malgrado abbia receduto dal contratto per mancata adesione alle nuove clausole proposte dall'Operatore, sia tenuto al pagamento delle quote residue del modem per l'importo di € 159,78, trattandosi di un bene che egli ha acquistato a rate all'atto della sottoscrizione dell'accordo contrattuale per l'offerta "Super Fibra 2.5 Giga".

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXXXXX XXXXXXXX, del 02/10/2025, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI