

DETERMINA Fascicolo n. GU14/794204/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXXX - 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 comunicazioni elettroniche", 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 27/11/2025 acquisita con protocollo n. 0304848 del 27/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 27 novembre 2025, il sig. XXXXX XXXXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Wind Tre (d'ora in poi, anche solo Wind Tre od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. Il 17 giugno 2025, l'Utente formalizzava il recesso dal contratto di fornitura dell'utenza internet fibra, attivata con Wind Tre, il 7 luglio 2022, con il codice cliente XXXXXXXX, a causa del cattivo servizio ricevuto. Nonostante la cessazione del contratto, Wind Tre continuava ad inoltrare addebiti/richieste di pagamento relative alle rate residue del dispositivo terminale (modem). In data 8 novembre 2025, l'Utente, in forza dell'art 98-septies decies D. Lgs. n. 207/2021 e della Delibera AGCOM 348/18/CONS, inviava al servizio clienti dell'Operatore la richiesta di sospensione dell'addebito delle rate residue e di rimborso di quelle indebitamente pagate dopo la disattivazione. Con pec del 12 novembre 2025, Wind Tre rispondeva di non poter accogliere la richiesta. Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto: -l'annullamento del pagamento delle rate residue del modem; il rimborso delle rate erroneamente pagate dopo la disattivazione; -l'indicazione recapito al quale riconsegnare il modem. Con relazione depositata nel fascicolo nei termini regolamentari, l'Istante

ha, innanzitutto, meglio chiarito l'oggetto del contendere e replicato alla memoria di controparte nei seguenti termini: il 7 luglio 2022, rispondendo ad una chiamata non richiesta di un call center, veniva persuaso a sottoscrivere un contratto di fornitura del servizio internet fibra con Wind Tre. L'operatore procedeva alla lettura delle condizioni di fornitura, che venivano da lui confermate verbalmente in tempo reale; dal 2022 al 17 giugno 2025 (data di sospensione della fornitura internet), riscontrava numerosissimi disservizi nella erogazione della connessione (interruzioni, bassa velocità, blocchi, ecc.), reiteratamente segnalati - ma senza sortire gli effetti auspicati - al servizio clienti; esasperato dalla scarsa qualità del servizio, il 17 giugno 2025, decideva di rivolgersi ad un altro operatore che, a differenza di Wind, forniva gratuitamente il modem necessario per la connessione, rendendo quindi non più necessario quello (Zyxel AX1800) da quest'ultimo fornito; in data 8 novembre 2025, inviava al servizio clienti la richiesta di sospensione dell'addebito delle rate residue e di rimborso di quelle indebitamente pagate dopo la disattivazione, in forza dell'art 98-septies decies, D. Lgs. n. 207/2021, e della Delibera AGCOM 348/18/CONS; con pec del 12 novembre 2025, Wind Tre comunicava di non poter accogliere la richiesta di restituzione del modem e successivamente, in sede di conciliazione, confermava l'addebito delle 39 rate residue su 48 per un importo di € 233,61. L'Istante ha poi mosso i seguenti rilievi giuridici all'operato di Wind Tre: l'Operatore non ha mai fornito la conferma del contratto su supporto durevole (e-mail o cartaceo). In assenza di tale documento, che deve riepilogare chiaramente costi e vincoli, le clausole relative alla vendita rateale del modem non possono considerarsi validamente accettate dal consumatore ed il titolo contrattuale relativo al modem è radicalmente nullo per violazione di norma imperativa. Né può ipotizzarsi che il documento in esame possa essere sostituito dalle fatture pro-forma n. XXXXXXXX e XXXXXXXX emesse da Wind Tre; l'acquisto del modem avrebbe dovuto formare oggetto di un negozio giuridico distinto. Invero, la commistione tra il contratto di servizio e quello di vendita dell'apparato viola la Delibera AGCOM 348/18/CONS, trasformando di fatto l'acquisto dell'hardware in un vincolo improprio alla libertà di migrazione dell'utente; il prezzo totale richiesto per il modem (circa € 287, in 48 rate) risulta essere quasi il quadruplo del valore di mercato di apparati con caratteristiche analoghe. Tale sproporzione economica dimostra che la vendita rateale non è finalizzata alla fornitura di un bene, ma costituisce una penale mascherata applicata in caso di recesso anticipato, in violazione della vigente normativa; leggendo il disposto dell'art 98-septies decies D. Lgs. n. 207/2021 è palese che il legislatore abbia inteso evitare che all'utente vengano attribuiti, in sede di disdetta, costi di qualsivoglia natura ad eccezione di quanto previsto "per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere". L'Istante ha, infine, replicato alla memoria di controparte, sottolineando che: l'eccezione di inammissibilità per generalità e indeterminatezza non ha alcun fondamento, in quanto l'oggetto della doglianza è inequivocabile e preciso; poiché l'atto di vendita del modem è nullo per violazione della norma imperativa (art. 51, comma 6, D.Lgs. n. 206/2005), si chiede il rimborso non solo delle rate post-disattivazione (pari ad € 18 e senza interessi legali), ma anche di tutto l'indebito oggettivo versato senza valido titolo scritto (pari a $34 \text{ mensilità} \times € 5,99 = € 203,66$, oltre agli interessi legali calcolati in € 8,65, per un totale complessivo di € 212,31). Il pagamento delle 34 rate sopra dette effettuato in buona fede dallo scrivente (fidando nella correttezza del fornitore che, alla luce di quanto ora emerso, era in realtà al di fuori della legalità) non può e non deve essere visto come comportamento concludente, atteso che la mancanza di forma scritta rende il contratto nullo e non sanabile dal semplice pagamento; come dimostrato dall'estratto contabile UniCredit allegato, sono stati corrisposti regolarmente i canoni fino alla cessazione del rapporto; l'insoluto di € 26,96 è unicamente frutto di una contestazione di merito su fatturazioni indebite emesse post-recesso per le rate del modem. In base a quanto complessivamente rappresentato, l'Istante ha richiesto: l'annullamento della pretesa creditoria; il rimborso integrale di tutte le somme versate indebitamente, prima e dopo il recesso, inclusi gli interessi legali, per la somma di € 212,31; lo storno delle rate residue; l'invio delle istruzioni per la restituzione del modem.

Con memoria depositata il 26 gennaio 2026, 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, anzitutto, precisato che, il 7 luglio 2022, previa registrazione vocale del consenso, veniva attivato il contratto per l'utenza fissa n. XXXXXXXX, in accesso Fibra FTTC Vula n. XXXXXXXX, con offerta Internet 200 e modem in vendita rateizzata per 48 mesi e che, in sede di sottoscrizione dell'accordo, veniva inviata una e-mail di riepilogo dell'attivazione richiesta, all'indirizzo di PEO (Posta Elettronica Ordinaria) XXXXXXXXXXXXXXXX; il 18 giugno 2025, la linea da qua, veniva cessata su richiesta dell'istante, per passaggio ad altro operatore; contestualmente al contratto fisso, veniva altresì sottoscritto il contratto mobile per la SIM n. XXXXXXXX, in Mobile Number Portability (MNP) e offerta tariffaria Special

GO. L'Operatore ha poi eccepito, in via preliminare, la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie, tali da compromettere o, comunque, limitare il proprio diritto di difesa. Con riferimento al merito dell'istanza, Wind Tre ha controdedotto che: successivamente alla cessazione del contratto, venivano emesse le fatture con le singole rate residue del dispositivo acquistato, poiché l'istante, in sede di sottoscrizione dell'accordo, sceglieva, in caso di recesso prima dei 48 mesi, di proseguire la rateizzazione, legittima e dovuta, ai sensi dell'art.6 delle Condizioni Generali di Contratto (d'ora in poi, anche solo CGC); in data 8 novembre 2025, perveniva la PEC con cui l'istante lamentava l'addebito mensile delle rate del modem, successive alla cessazione del contratto. Accertata la correttezza della fatturazione del modem, di cui era stato richiesto il mantenimento della rateizzazione, e confermato che la restituzione del dispositivo non fosse prevista contrattualmente, il 12 novembre 2025, la convenuta inviava debito riscontro all'indirizzo mail XXXXXXXXXXXX; all'atto della firma della proposta di contratto, parte istante ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 c. c., di approvare specificamente le clausole delle CGC, quindi, anche l'art. 6 che prevede, in caso di recesso da parte del cliente, l'addebito in un'unica soluzione, di 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. La modalità di acquisizione del modem con la vendita a rate è chiaramente riportata nella registrazione vocale del contratto, con cui, al minuto 3:49, si rappresentava che il canone mensile comprendesse il modem al costo di 5,99 per 48 mesi; al minuto 5:35, si confermava che, in caso di recesso anticipato, l'addebito dell'importo residuo del modem sarebbe stato effettuato con il mantenimento della rateizzazione; al minuto 6:16, veniva altresì ribadito che, in caso di recesso, sarebbero state addebitate le rate a scadere del dispositivo. Alla luce delle argomentazioni ut supra, puntualmente documentate, è incontestabile che la proposta contrattuale prevedesse l'acquisto rateizzato del modem associato al contratto senza la possibilità di restituirlo alla scrivente; ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, Wind Tre, in ottemperanza alla suddetta normativa, per i clienti fissi con accessi in ULL/VULL/WLR/FTTC/, già a partire dal 3 settembre 2018, o al 15 marzo 2019 per le sole offerte FTTH, metteva a disposizione l'offerta Absolute senza vincolo di vendita dell'apparato, qualora non fosse intenzione del cliente acquistare tale prodotto. Nel caso di specie, i costi del modem risultano corretti, poiché l'offerta scelta dall'istante prevedeva l'acquisto consapevole del dispositivo modem; 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, in base alla Delibera AGCOM 348/18/CONS; del resto, il ricevimento della fattura n° XXXXXXXX, unitamente all'apparato modem, nonché 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; posto, dunque, che la Delibera ut supra sancisce la libertà di scegliere per l'utente tra un'offerta con modem libero o meno, una volta effettuata la scelta e accettati i relativi costi e le modalità di corresponsione - come fatto dall'utente - il cliente è obbligato al pagamento anche in caso di recesso anticipato. Questo principio trova puntuale conferma nella Delibera 307/23/CONS, e, in particolare, nell'art. 6-bis, comma 2, del regolamento con la stessa approvato; l'istante presenta un insoluto di € 26,96. In ragione della ricostruzione degli eventi e delle considerazioni sopra rappresentate, l'Operatore ha chiesto, in rito, che venga dichiarata inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, in via principale, che vengano rigettate tutte le domande proposte dall'istante, in quanto infondate, in fatto ed in diritto, e, in subordine, che, ex art. 1241 c.c. e ss, venga disposta l'eventuale compensazione tra le relative poste di debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile, dunque, compensabile.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Non si ritiene, invero, di accogliere l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, sollevata dall'Operatore, atteso che l'oggetto della doglianza è stato rappresentato dall'Utente in maniera sufficientemente precisa e circostanziata e supportata da elementi di prova in linea con gli oneri probatori che incombono sulla parte ricorrente. Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, l'istanza non pare suscettibile di accoglimento. L'Istante ha lamentato che Wind Tre ha continuato a richiedere il pagamento delle rate residue del modem e a procedere ai relativi addebiti anche dopo il recesso (esercitato in data 17 giugno 2025) dal contratto con la stessa stipulato. Wind Tre, per converso, ha difeso la legittimità del proprio operato, innanzitutto, precisando che, in data 7 luglio 2022, previa registrazione vocale del consenso, è stato attivato il contratto relativo alla nuova utenza fissa n. XXXXXXXX, in accesso Fibra FTTC, offerta "Internet 200" con vendita abbinata del modem in 48 rate, e sostenendo, poi, che l'Istante, in sede di sottoscrizione dell'accordo, ha scelto, in caso di recesso prima dei 48 mesi, di proseguire la rateizzazione, secondo le previsioni di cui

all'art. 6 delle CGC. Dalla documentazione versata in atti, si desume che, il 1° luglio 2022, ha avuto luogo la registrazione di una conversazione telefonica tra un'incaricata di Wind e l'Utente, finalizzata, attraverso l'acquisizione del consenso di quest'ultimo, alla conclusione del contratto di cui si controverte. Come precisato dalla call center ed accettato dall'Utente in sede di registrazione, ai fini della conclusione del contratto, non vi sarebbe stato alcuno scambio di conferme e sottoscrizioni in forma scritta, ma la messa a disposizione della registrazione su supporto durevole nell'area clienti del sito, per un periodo di 12 mesi. Inoltre – sempre secondo quanto dichiarato nel corso della registrazione dalla call center ed accettato dall'Utente – quest'ultimo, nel caso di recesso anticipato dal contratto, la cui offerta includeva anche l'acquisto rateizzato del modem, avrebbe continuato a pagare l'eventuale costo residuo dell'apparecchio, mantenendo la rateizzazione. L'Utente – secondo le risultanze agli atti - non ha mai chiesto chiarimenti riguardo al titolo ed alle modalità di utilizzo del modem malgrado continuasse a ricevere fatture con i costi rateizzati dell'apparecchio, sempre, oltretutto, pagati. Ancor più. Egli non ha mai provveduto a contestare nei termini le menzionate fatture recanti menzione, tra l'altro, del numero complessivo di rate del modem, nonché del numero e dell'importo di quella da pagare (si veda ad esempio, la fattura del 22 luglio 2025 n. XXXXXXXX). È infine opportuno rammentare che se, da un lato, è vero – come correttamente rilevato dall'Istante - che il legislatore (art. 98-septies decies, D.Lgs. 1.8.2003 n. 259 - “Codice delle comunicazioni elettroniche”) ha voluto evitare che l'esercizio del diritto di recesso dopo il 24° mese dalla stipula del contratto sia oneroso per l'utente, dall'altro, con la relativa normativa di attuazione (Delibera n. 307/23/CONS di approvazione del “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”), AGCOM ha precisato che la facoltà (prevista dalla richiamata norma) di scegliere se mantenere oppure non, l'apparecchiatura terminale abbinata al contratto non si applica ai casi di acquisto, con pagamento a rate, del terminale, in quanto, in quest'ultimo caso, il cliente ha il diritto (non la scelta), come proprietario, di trattenere il bene. Alla stregua delle considerazioni sopra espresse, l'istanza deve essere rigettata nella sua totalità.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXXXXX XXXXXX, del 27/11/2025, 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