DETERMINAFascicolo n. GU14/809362/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX - 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 operatoriniche”, 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 XXXXXX XXXX, del 31/01/2026 acquisita con protocollo n. 0032230 del 31/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 31 gennaio 2026, il sig. XXX XXXX (di seguito, anche solo "Istante" o "Utente") ha contestato a Wind Tre – Very Mobile (di seguito, anche solo "WindTre" o "Operatore") l'addebito, sulla propria carta di credito, dell'importo di euro 417,94, effettuato a seguito del passaggio ad altro operatore, lamentando la mancata preventiva comunicazione circa l'imminente addebito delle somme residue relative al contratto e al terminale acquistato a rate. L'Istante ha dedotto che l'Operatore avrebbe violato gli obblighi di trasparenza e correttezza informativa previsti dalla normativa di settore, non avendo fornito un'informativa chiara e tempestiva sull'importo che sarebbe stato addebitato né sulla possibilità di optare per modalità alternative di pagamento. Ha inoltre evidenziato che WindTre, sia nelle risposte ai reclami sia in sede conciliativa, si sarebbe limitata a richiamare le clausole contrattuali, senza fornire riscontri puntuali alle contestazioni formulate. Ha pertanto chiesto lo storno dell'importo addebitato ovvero, in subordine, il riconoscimento di un indennizzo per la lamentata violazione degli obblighi di trasparenza. Con memoria di replica e successiva annotazione, l'Istante ha ribadito che la contestazione non riguarda la validità delle clausole contrattuali, bensì la mancata

informazione preventiva circa l'imminente addebito delle rate residue e la mancata dimostrazione, da parte dell'Operatore, di avergli consentito una scelta effettiva tra le modalità di pagamento previste.

Con memoria depositata nei termini regolamentari, WindTre ha rappresentato che il contratto, sottoscritto l'8 marzo 2024, prevedeva l'attivazione dell'offerta Full 5G Easy Pay con acquisto rateizzato di un terminale iPhone 15 Pro e dell'opzione Smartphone Reload Plus. L'Operatore ha riferito che, a seguito del recesso dell'Utente per passaggio ad altro operatore, intervenuto il 28 ottobre 2025, è stato emesso l'addebito delle rate residue, in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte. Ha evidenziato che la proposta contrattuale e la relativa sintesi contrattuale riportavano chiaramente i costi dell'offerta, le modalità di pagamento e la facoltà dell'Utente di scegliere, in caso di recesso anticipato, il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione ovvero il mantenimento della rateizzazione, precisando che l'Istante aveva espressamente optato per il pagamento in un'unica soluzione, senza successivamente modificare tale scelta. Ha pertanto contestato ogni dedotta violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, chiedendo il rigetto dell'istanza. Con successiva annotazione ha ribadito integralmente le proprie difese.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che l'istanza debba essere parzialmente accolta. Le linee guida riguardanti le modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera Agcom n. 487/18/CONS, con riferimento ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, prevedono che gli operatori debbano sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. L'art. 5, comma 6, ultimo periodo del regolamento approvato con delibera Agcom n. 307/23/CONS ha poi previsto, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle rate, salvo che sia l'utente a richiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo. La ratio delle disposizioni richiamate è quella di evitare che l'obbligo del pagamento in un'unica soluzione le rate residue dell'apparecchiatura abbinata al contratto principale possa incidere sulla libera scelta dell'utente di recedere dal contratto. Ciò premesso, la clausola del contratto sottoscritto da parte istante, con la quale l'utente ha effettuato la scelta di pagare in un'unica soluzione le rate del prodotto acquistato in caso di recesso, risulta in contrasto con le previsioni delle richiamate disposizioni regolamentari in quanto l'impatto dell'opzione non può che essere consapevolmente valutato dall'utente al momento del recesso in relazione al numero di rate ancora dovute. Nel caso oggetto della presente controversia, sulla base della scelta effettuata dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto, in assenza di una espressa richiesta dell'utente al momento del recesso, l'operatore ha provveduto ad addebitare le rate dello smartphone acquistato in un'unica soluzione, con una disposizione contabile in data 15/11/2024. L'utente, appena venuto a conoscenza dell'addebito in un'unica soluzione, ha invece espresso la scelta contraria della prosecuzione del pagamento rateale del dispositivo acquistato, che gli è stata negata in quanto il contratto era cessato. Considerato che gli importi relativi alle rate dello smartphone acquistato sono dovute e la scadenza del pagamento rateale (8/9/2026), rende oramai impossibile il ripristino del pagamento rateale, in accoglimento parziale dell'istanza, si ritiene di riconoscere al Sig. XXX quale indennizzo l'importo di 100 euro previsto dall'articolo 1, comma 292, della LEGGE 27 dicembre 2019, n. 160.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00. La società WindTre è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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