

DELIBERA 30/2026/CRL/UD del 07/08/2026
L. Txxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/800013/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/08/2026;

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;

VISTO l’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, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*” e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di L. Txxx del 22/12/2025 acquisita con protocollo n. 0330424 del 22/12/2025; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 20 ottobre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 19 novembre 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 22 dicembre 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “...Ho presentato regolare richiesta di recesso dal servizio internet per la linea xxxxxxxxxx, dopo la scadenza del vincolo contrattuale. In tale sede, manifestavo la volontà di avvalermi della facoltà di restituzione dell'apparato (modem) per estinguere le rate residue, come confermato dal servizio clienti WindTre. Nonostante io abbia prenotato il ritiro a domicilio tramite il numero verde dedicato in data 24/10/2025 e successivamente molte altre volte, il gestore è risultato inadempiente non provvedendo mai al ritiro tramite corriere. Malgrado ciò, WindTre ha proceduto all'addebito automatico su conto corrente sia delle rate residue del modem che dei costi di cessazione. Si dà atto che in data 19/11/2025 si è tenuta l'udienza di conciliazione relativa al fascicolo UG/785137/2025, conclusasi con verbale di mancato accordo a causa dell'indisponibilità dell'operatore a riconoscere quanto dovuto, nonostante la prova della mia disponibilità alla resa del bene. Si richiama la Delibera AGCOM n. 348/18/CONS (Modem Libero), che garantisce all'utente il diritto di restituire l'apparato senza oneri in caso di recesso, qualora non intenda acquistarlo. L'addebito forzoso delle rate residue, a fronte di una documentata volontà di restituzione impedita solo dall'inerzia del gestore, configura un arricchimento ingiustificato e una violazione degli obblighi di correttezza e buona fede (artt. 1175 e 1375 c.c.). Inoltre, si cita la Delibera n. 487/18/CONS, la quale impone che i costi di recesso siano commisurati al valore reale del servizio. Nel caso di specie, l'inadempienza del gestore nel gestire il ritiro dell'hardware rende tali costi, unitamente alle rate prelevate, non dovuti e oggetto di ripetizione dell'indebito.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) “L'accertamento dell'inadempimento dell'operatore in ordine alla mancata esecuzione del ritiro del modem”; b) “La condanna dell'operatore al rimborso integrale delle rate residue del modem prelevate post-recesso, pari a € 150”; c) “Il rimborso dei costi di cessazione indebitamente trattenuti”; d) “La fissazione di un termine per la restituzione del modem a spese del gestore, con contestuale annullamento di ogni pretesa residua”; e) “Il riconoscimento di un indennizzo per la mancata definizione del reclamo in fase stragiudiziale e per il disagio arrecato, secondo i criteri della Delibera indennizzi vigente”; L'istante ha quantificato le richieste in €.150,00. La ricorrente ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n.358/22/CONS) dichiarando quanto segue: “La ricorrente ha depositato una memoria di replica oltre il termine previsto dall'art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).”

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre (Very Mobile), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "... Con il presente atto si costituisce innanzi al Co.Re.Com Lazio Wind Tre S.p.A. la quale ESPONE - In rito Si evidenzia, l'introduzione, nel presente procedimento, di contestazioni nuove, mai sollevate nella precedente e propedeutica predetta fase conciliativa: "Alla luce della mancata conciliazione, si chiede all'Onorevole Autorità di voler disporre: L'accertamento dell'inadempimento dell'operatore in ordine alla mancata esecuzione del ritiro del modem" ed ancora "[...] Il rimborso dei costi di cessazione indebitamente trattenuti. La fissazione di un termine per la restituzione del modem a spese del gestore, con contestuale annullamento di ogni pretesa residua. Il riconoscimento di un indennizzo per la mancata definizione del reclamo in fase stragiudiziale [...]". (All. 1) Ora, quanto a tali nuove contestazioni, il Gestore ne eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità ai sensi della Delibera 353/19/CONS in quanto costituiscono "ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione". A supporto di quanto sostenuto, il Gestore rileva come le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 273/13/CONS del 11.04.2013, ben chiariscano come si debba necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. In caso contrario, ossia se si ammettesse un ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Pertanto, alla luce delle considerazioni di cui sopra, l'istanza introduttiva al presente procedimento dovrà essere dichiarata inammissibile e/o improcedibile, limitatamente a tali contestazioni Delibera 353/19/CONS. Preme inoltre richiamare la DELIBERA n. 018/2025/CRL/UD del Corecom Lazio che sancisce: "Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste [...] non risultano formalizzate nel formulario UG, ma solo nel formulario GU14, pertanto non possono essere accolte." (ex multis Delibera n. 62/25D del Corecom Puglia, Delibera n. 104/2024/CRL/UD del Corecom Lazio) Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante. Inoltre, con riferimento alla richiesta di "[...] riconoscimento di indennizzo per il disagio arrecato [...]" la stessa non è demandabile, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi dell'Art. 20, comma 4, dell'All. A della Delibera 353/19/CONS, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'AGCOM adito potrà 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". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta

salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. Ciò posto, anche alla luce della giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Il Gestore eccepisce, inoltre, l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito alle doglianze avanzate e all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa quanto reclamato, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene ricordare, a tal proposito, la massima “Quod non est in actis non est in mundo” assimilabile al più noto “Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet”, che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo “onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. La convenuta solleva, infine, l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha inviato alcun reclamo relativo alle doglianze odierne, nelle tempistiche previste dal citato regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. - Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de qua, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 28/05/2023 la signora Txxx sottoscriveva una proposta di contratto per l'attivazione della nuova utenza fissa n. xxxxxxxxxx, in accesso FTTC n. xxxxxxxxx, che veniva espletata in data 19/06/2023 con l'offerta commerciale Internet 100 in abbinamento all'acquisto del modem con la formula della vendita rateizzata della durata di 48 mesi, al costo mensile di euro 25,99, e alle opzioni accessorie Assistenza Facile e Più Sicuri Casa, come si evince dall'allegato print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre che ne dà conferma (All. 2 e All. 3) Ai sensi della Delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018 “l'utente, in base al principio di “neutralità tecnologica”, è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)” tuttavia la signora Troncarelli, sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato, come si deduce dall'estratto della proposta di contratto di seguito riportato (All. 2): omissis In data 28/09/2025 il predetto contratto veniva cessato sui sistemi e sulla rete Wind Tre in seguito alla richiesta di cessazione inviata dall'istante dell'utenza fissa n. 06xxxxxxx, come correttamente evidenziato nell'allegato print di CRM (All. 3). In seguito alla cessazione della già menzionata utenza, in data 12/10/2025, veniva emesso il conto telefonico n. F2xxxxxxx comprensivo dell'addebito delle residue rate del modem acquistato, in unica soluzione: (All. 2 e All. 4) omissis Ribadendo che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, ha dichiarato, ai sensi e

per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si evidenzia quanto stabilito dall’art. 6 Prodotti forniti da WindTre delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: “6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l’eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto. L’eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all’ultima rata. 6.4.2 In caso di recesso da parte del Cliente o risoluzione del Contratto, WINDTRE addebiterà al Cliente, in un’unica soluzione, 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 e quanto previsto al successivo articolo” (All. 7). Alla luce di quanto sin qui emerso, è evidente che l’istante era stata correttamente informata 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 dal contratto regolarmente firmato dalla parte attrice. Tali informazioni, inoltre, venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall’emissione della prima fattura. Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, uno stralcio della prima fattura n. F2xxxxxxxxx emessa in data 12/07/2023, che ne dà evidenza (All. 5): omissis Preme evidenziare che nessun reclamo o contatto al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall’istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretto a contestarne l’attivazione del contratto o dell’acquisto del bene a rate, se non con l’avvio dell’istanza di Conciliazione già menzionata nel precedente paragrafo, avviata in data 20/10/2025, dopo più di due anni dall’attivazione della numerazione fissa oggetto del presente procedimento, e conclusasi in data 19/11/2025 con verbale di mancato accordo (All. 1, All. 3 e All. 6) Si rappresenta che la presenza di un reclamo assume un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze. Va da sé che viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa): l’interesse, rispetto anche a quanto precisato l’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. A tal riguardo, l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, comma 4, prevede che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Vedasi sul punto la Delibera n. 16/23 del Corecom Calabria “[...] Tuttavia, ai fini del quantum dell’indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida -riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione - in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto al fatto [...]” Orbene, nel caso di specie, i costi del modem risultano dovuti dall’istante in quanto, l’offerta scelta dall’istante stesso,

prevedeva l'acquisto di tale apparato. Si richiama ancora sul tema la Delibera n. 4/23/CIR - AGCOM: "in merito alla contestazione relativa alle rate del modem [...], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata." Nel caso di specie, il contratto accettato dalla stessa signora Troncarelli, prevedeva l'acquisto tramite vendita rateizzata dell'apparato, e, pertanto, la restituzione dello stesso non è prevista contrattualmente. Preme evidenziare, come ut supra già effettuato che signora Troncarelli, sceglieva autonomamente l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato anche se la Delibera AGCOM 348/18/CONS così come modificata dalla 34/20/CONS le dava la possibilità di scelta: "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)". Di conseguenza, relativamente alla doglianza dello storno delle rate del modem, l'unico onere per la scrivente convenuta era quello previsto dall'art. 4 comma 1 della Delibera AGCOM 348/18/CONS: "Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta.", ampiamente rispettato come poc'anzi documentato! Va da sé che alcuna responsabilità dovrà essere imputata alla convenuta che altro non ha fatto se non attivare il contratto prescelto dall'utente. Ad abundantiam, la ricezione e il pagamento delle fatture, non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi, relativi sia all'offerta attivata sia all'apparato modem venduto in vendita rateizzata. In ogni caso, la Delibera, sopra richiamata, sancisce la libertà di scegliere per l'utente tra un'offerta con modem libero o meno. Una volta scelta la modalità e accettatene i relativi costi di pagamento, come fatto dall'utente, l'istante è obbligato al pagamento. Si veda, in merito, la sentenza n° 17/2025 del Giudice di Pace di RHO che così ha deciso: "Ciò che è rimesso alla valutazione dello scrivente giudice attiene all'accertamento della legittimità delle voci dei costi esperte in fattura (cfr. all. 5 conv.). Orbene, dall'esame della documentazione prodotta, e segnatamente le Condizioni G. di Contratto (cfr. sub all. 6 convenuta), si rileva che i costi esposti sono legittimi e quindi dovuti, perché espressamente pattuiti. Ed invero gli stessi, comprendono il costo del modem, pattuito al punto 6.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Si veda anche la sentenza n° 107/2025 del Giudice di Pace di Foggia: "Alla luce della delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018, cristallizzatasi dopo la doppia impugnazione, e definitivamente confermata dal Consiglio di Stato è stato precisato che in caso di conclusione del contratto anteriore al 18.11.2018, l'utente, restituendo il modem, ha il diritto di non pagare tutte le rate residue dello stesso. Per i contratti successivi in cui l'utente ha scelto liberamente di comprare il modem a rate, il modem resta suo (e quindi deve continuare a pagarlo) e ha diritto di utilizzare lo stesso modem con il nuovo operatore. Il cliente non ha quindi diritto di smettere di pagare il modem restituendolo se il suo contratto nasce con la nuova disciplina (dopo il 18.11.2018) [...]". Si riporta, infine, sul punto anche l'orientamento Corecom Umbria con la Delibera n. 58/2024: "[...] In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, WINDTRE addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30

giorni).” Il medesimo articolo, sancisce inoltre che “Nel caso in cui, nel corso della prima durata contrattuale indicata al precedente art. 15.1, il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria” (art. 15.5). Alla luce di quanto precede, la già menzionata fattura appare corretta ed alcuna censura può muoversi al gestore per gli importi addebitati. Per mera completezza difensiva, sul punto si richiamano anche le recenti Delibere di Riggio: - n. 12/25 del Corecom Sicilia: “[...] In merito agli addebiti per le rate residue del modem, si evidenzia che il bene è stato oggetto di contratto di acquisto rateale. Pertanto, ai sensi delle condizioni generali di contratto, il cliente è tenuto all’integrale pagamento delle rate pattuite, anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Peraltro, il regolare pagamento delle precedenti rate, mai oggetto di contestazione, conferma l’adesione implicita dell’utente alla modalità di acquisto [...]”; - n. 81/25 del Corecom Puglia: “[...] Quanto alle rate residue per la compravendita del modem, esse non possono che ritenersi spettanti anche alla luce della circostanza che il modem non risulta restituito, né offerto in restituzione, né risultano reclami di contestazione delle somme per lo stesso fatturate [...]”; n. 12/25 del corecom Puglia: “[...] Gli importi per la compravendita del modem devono ritenersi spettanti, atteso che l’utente ha sottoscritto contratto accettando tale negozio collegato all’offerta e che l’addebito in unica soluzione a fronte del recesso non solo è contemplato dall’art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto, ma è stato anche espressamente accettato dall’utente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento. [...]”. Ne consegue, pertanto, che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l’addebito delle rate dei beni acquistati che rimangono di esclusiva competenza dell’utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, con conseguente addebito del contributo di cessazione. In conclusione, ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all’istante i costi così come riportati nella fattura contestata, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto, Wind Tre conferma l’infondatezza della procedura conciliativa presentata. Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l’Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, omissis ...”. La Wind Tre (Very mobile) ha eccepito la tardività nel deposito della memoria presentata dall’attrice in data 02/04/2026, dichiarando quanto segue: “...poiché sono state presentate ben oltre il termine indicato dei 20 giorni consentiti dall’art. 16.2 Allegato B Delibera 358/22/CONS e ss.mm.ii., pertanto, richiede che le stesse non vengano prese in considerazione ai fini della decisione della presente controversia.”.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che i documenti depositati oltre i termini previsti dall'art.16, comma 2, dell'allegato B alla Delibera n.358/22/Cons.- secondo cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto" - non possono essere presi in esame dall'Autorità, in quanto, in caso contrario, si andrebbero a ledere i diritti di difesa della convenuta. Alla luce di quanto detto, la richiesta della società convenuta viene accolta. Nel merito della controversia in esame, le richieste formulate dalla ricorrente non possono essere accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti a), d) ed e) possono essere trattate congiuntamente e non accolte per le seguenti motivazioni. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato B alla delibera n.194/23/Cons (recante " Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), " A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso. ". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel formulario UG, ma solo nel formulario GU14; pertanto, l'eccezione formulata dalla società convenuta, nella propria memoria difensiva, viene accolta, e le richieste della ricorrente vengono rigettate. Inoltre, le doglianze di cui ai punti a) e d) non possono comunque essere accolte in quanto volte ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. L'Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute, nonché alla liquidazione di indennizzi (cfr. articolo 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/Cons. - Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale -.). Infine, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto e), dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale, si rileva la carenza di reclami rivolti a qualsiasi titolo al gestore; pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art.14 comma 4, della Delibera 347/18/Cons. non può essere riconosciuto alcun indennizzo a favore della ricorrente. La richiesta di cui al punto b) - la condanna dell'operatore al rimborso integrale delle rate residue del modem prelevate post-recesso - non può essere accolta, in quanto l'acquisto a rate del diritto di proprietà del bene de quo è effetto del consenso prestato dall'istante; pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, come risulta dai documenti depositati nel fascicolo documentale, la ricorrente ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle. Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto b) non viene accolta.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La richiesta di cui al punto c) - il rimborso dei costi di cessazione indebitamente trattenuti - non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificati.

Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare la disciplina generale di cui all'art.2697, comma 1, c.c., secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Ebbene, la genericità della richiesta non consente all'Autorità di fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria. Tale estrema genericità, inoltre, non è stata superata nemmeno in sede di deposito di documenti. Infatti, la ricorrente non ha integrato la propria istanza di definizione producendo idonea e pertinente documentazione a sostegno della doglianza (cfr. art. 2967 c.c.) in merito alle somme di cui chiede il rimborso. In ragione di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto c) non viene accolta. Le spese sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra L. Txxx nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI