

DELIBERA 31/2026/CRL/UD del 07/08/2026

G. Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/805699/2026)

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 G. Pxxx del 19/01/2026 acquisita con protocollo n. 0016640 del 19/01/2026; VISTI

gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 30 dicembre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 14 gennaio 2026. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 19 gennaio 2026, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2026 con la quale ha descritto quanto segue: “ Il sottoscritto G. Pxxx segnala gravi e persistenti disservizi sulla linea FWA n. xxxxxxxxxxxx, attiva con WINDTRE S.p.A. Fin dall'attivazione del servizio la connessione ha presentato forti limitazioni, con velocità molto inferiori a quelle promesse e continue interruzioni, rendendo di fatto inutilizzabile il servizio. Tali problematiche sono state segnalate più volte tramite PEC, senza che l'operatore abbia mai ripristinato un livello di servizio conforme al contratto. In particolare: – il 02/04/2024 ho segnalato un drastico calo delle prestazioni (da circa 70–80 Mbps a meno di 20 Mbps); – il 27/04/2024 ho segnalato ulteriori disconnessioni e velocità prossime ai 4 Mbps; – il 29/01/2025 ho richiesto la disattivazione del servizio per persistente disservizio; – il 12/03/2025 ho formalmente contestato l'esito fornito da WINDTRE, evidenziando la totale inutilizzabilità della linea. Nonostante ciò, WINDTRE non ha mai risolto il problema e, successivamente, ha avviato una procedura di recupero crediti tramite società terza, richiedendo il pagamento di importi non dovuti, relativi anche a rate di modem e antenna. Il recesso è avvenuto esclusivamente per inadempimento dell'operatore e non per volontà dell'utente. Pertanto, la richiesta economica risulta illegittima e contraria ai principi di correttezza e buona fede contrattuale, nonché alle disposizioni AGCOM in materia di tutela dell'utente finale.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato nel formulario GU14 le richieste: a) “annullamento totale degli importi richiesti da WindTre S.p.A. pari a €428,31, in quanto riferiti a un servizio non correttamente erogato e cessato per inadempimento dell'operatore”; b) “La cessazione immediata di ogni attività grave; di recupero crediti, diretta o indiretta, attualmente in corso”; Inoltre, il ricorrente ha formulato, in un documento depositato nel fascicolo documentale, le seguenti richieste: c) “la declaratoria di non debenza degli importi richiesti”; d) “lo storno delle fatture contestate”; e) “la cessazione definitiva di ogni attività di recupero crediti”; f) “il riconoscimento di un indennizzo economico per il disservizio subito e per la gestione non conforme del reclamo”; L'istante ha quantificato le richieste in €500,00. Il 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: “... Il sottoscritto G. Pxxx, in relazione alla memoria difensiva depositata da WINDTRE S.p.A., espone quanto segue. L'operatore conferma nella propria memoria l'esistenza di ripetute segnalazioni di disservizio da parte dell'utente, avvenute in data 02/04/2024 e 27/04/2024. Tali segnalazioni risultano documentalmente provate tramite comunicazioni PEC già depositate agli atti della procedura. Nonostante tali reclami, il servizio non è mai stato ripristinato in modo conforme alle aspettative contrattuali. Il sottoscritto è stato pertanto costretto a richiedere la cessazione del rapporto

contrattuale per grave e persistente disservizio. Si evidenzia inoltre che lo stesso operatore ha riconosciuto un indennizzo economico pari a € 50,00 tramite emissione di nota di credito, circostanza che costituisce implicito riconoscimento dell'esistenza di una problematica nel servizio erogato. Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata esecuzione del test Ne.Me.Sys, si osserva che la normativa e la prassi decisionale dell'Autorità non prevedono tale strumento come unico mezzo di prova del disservizio, potendo lo stesso essere dimostrato anche tramite segnalazioni formali, reclami scritti e documentazione prodotta dall'utente. Si ribadisce pertanto che il recesso è avvenuto esclusivamente a causa dell'inadempimento dell'operatore e non per volontà arbitraria dell'utente. Alla luce di quanto sopra esposto, si chiede che l'Autorità voglia: • dichiarare non dovuti gli importi richiesti dall'operatore; • ordinare lo storno delle fatture contestate; • disporre la cessazione definitiva di ogni attività di recupero crediti; • riconoscere un indennizzo equo per il disservizio subito e per la gestione non conforme dei reclami. ...”

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 Nel merito Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Wind Tre S.p.A. precisa 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 dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 15/12/2023 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre l'utenza n. xxxxxxxxxxxx, in accesso FWA n. ixxxxxxxxx. L'istante aderiva all'offerta commerciale denominata “Super Internet Casa FWA”, con tecnologia FWA, in abbinamento all'acquisto rateizzato del modem e dell'antenna FWA. Tale regolare e corretta attivazione del servizio si può evincere dall'allegato print di CRM, Customer Relationship Management, di Wind Tre, dal relativo contratto e dalla sintesi contrattuale depositati agli atti, che ne danno conferma (All. 1 – All. 2 – All. 3). A tal riguardo si rappresenta che la tecnologia FWA, Fixed Wireless Access, indica la connettività che utilizza un mix tra la tecnologia in Fibra ottica e quella Radiomobile. La fibra ottica collega la centrale alle stazioni radio (BTS), mentre la rete mobile Top Quality Wind Tre collega la casa del Cliente alla stazione radio base più vicina. Il servizio viene fornito tramite un'antenna, collocata all'esterno della casa del cliente, nella quale è inserita una SIM dati. L'antenna viene collegata tramite cavo ethernet al modem, posizionato all'interno della casa. Per quanto concerne la tipologia di contratto sottoscritto, in accesso FWA, la convenuta riporta quanto esplicitato nell'art. 3 Modalità di erogazione dei servizi, delle Condizioni Generali di Contratto, che sancisce: “3.3.1 Il Servizio in modalità FWA consente al Cliente di effettuare connettività Internet a banda larga e/o ultra larga utilizzando tecnologie Wireless (es LTE / LTE Advanced...) attraverso frequenze dello spettro radio allo scopo di offrire servizi di connettività in modalità non “nomadica” e non “mobile”. “3.3.2 Il Servizio è fornito nella modalità “FWA OUTDOOR” esclusivamente nelle aree coperte dalla tecnologia FWA, attraverso due Apparat: una unità esterna alla sede del cliente (Antenna), nella quale è installata una SIM DATI Abbonamento di WINDTRE, collegata tramite un cavo ethernet ad una unità interna alla sede del Cliente (Modem). Gli Apparat vengono forniti da WINDTRE in vendita rateizzata. [...]”. “3.3.4 La SIM attivata in Abbonamento è di tipo solo DATI, non è abilitata all'invio di SMS, al Roaming né alle chiamate voce, e sarà utilizzabile

esclusivamente associata all'IMEI dell'Apparato in cui verrà installata da WINDTRE. Il Cliente dichiara, conseguentemente, di essere edotto e di accettare espressamente le predette condizioni di utilizzo della SIM DATI". "3.3.6 L'accesso ad Internet con tecnologia FWA OUTDOOR è basato su tecnologie Wireless di rete mobile (es LTE, LTE Advanced...) che prevedono protocolli a commutazione di pacchetto. Non potrà, quindi, essere garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno di risorse di rete. Inoltre, il Cliente prende atto che le celle di rete mobile (LTE, LTE Advanced...) sono condivise anche dai Clienti delle offerte mobili e nonostante WINDTRE possa potenziare entro certi limiti la copertura e garantire alcuni criteri di contemporaneità per alcune specifiche offerte FWA, per la natura stessa della rete mobile WINDTRE non può, in generale, offrire livelli minimi di qualità del Servizio per queste offerte. [...]".(All. 4) In data 02/04/2024 perveniva una PEC nella quale il signor Pacella segnalava un possibile problema di lentezza di connessione sull'utenza oggetto di doglianza. L'ente preposto contattava più volte l'istante su diverse numerazioni mobili, senza pur tuttavia riuscire mai ad interloquire con il signor Pacella, come confermato dall'allegato print di CRM che ne dà conferma (All. 3). A tal riguardo, Wind Tre specifica che è orientamento dell'Autorità accettare la validità probatoria delle schermate di sistema depositate dai gestori, come dimostrato dalle seguenti decisioni, alle quali si rimanda: Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera n. 19/24 del Corecom Molise, nonché Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore del 23/08/2023. In data 27/04/2024 perveniva una PEC nella quale l'istante segnalava un possibile problema di lentezza di connessione sull'utenza oggetto di doglianza. In seguito a prove tecniche effettuate telefonicamente con il cliente, il reparto competente di Wind Tre apriva la pratica tecnica n. ratt id xxxxxxxxxxxxxx che veniva chiusa in data 08/05/2024, con l'esito "Risolto e verificato", come evidenziato nell'allegato print di CRM (All. 3). In seguito a quanto ut supra rappresentato, Wind Tre predispondeva a favore dell'istante, in ottica di Customer Orientation, come previsto dall'art. 26 Indennizzi della propria Carta dei Servizi, una somma omnicomprensiva di euro 50,00 a compensazione dell'insoluto in essere. Avendo il Gestore già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Si ribadisce, inoltre, quanto sancito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, in materia di risoluzione dei guasti: - Condizioni Generali di Contratto art. 7.3 – "[...] Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo [...]." - Carta dei Servizi art. 9 – "WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione [...]"(All. 4 – All. 5). In data 29/01/2025 l'istante inviava una richiesta di cessazione del contratto NON conforme, in quanto mancante di modulo debitamente compilato e firmato e del numero dell'utenza da cessare: omissis... In risposta alla predetta richiesta Wind Tre, in data 04/02/2025, nelle tempistiche previste dall'art. 10 Addebiti e reclami della propria Carta dei servizi (All. 5), inviava una PEC di mancato accoglimento della richiesta come di seguito evidenziato: omissis ... Preme evidenziare che sul sito istituzionale di Wind Tre, al seguente link: www.windtre.it/come-posso-recedere-da-un-contrattowindtre-fisso viene riportata la corretta procedura che i clienti devono seguire

per la corretta richiesta di recesso del proprio contratto, come di seguito indicato: omissis ... In data 12/03/2025 perveniva una nuova PEC con la quale il signor Pacella, contestando il mancato accoglimento del reclamo inviato dall'Operatore, richiedeva di rivalutare la propria richiesta. In data 24/03/2025, nelle tempistiche previste dall'art. 10 Addebiti e reclami della propria Carta dei servizi (All. 5), inviava una nuova PEC di mancato accoglimento delle richieste dell'istante, come evidenziato dagli allegati print-screen (All. 3). Pur confermando quanto sopra documentato e rappresentato, il gestore, nelle more del presente procedimento, in ottica di caring, riconoscendo la validità della predetta richiesta di cessazione, procedeva allo storno dei canoni sottoscritti per l'utenza oggetto di doglianza a partire dal 01/03/2025 sino al 21/05/2025, data di effettiva cessazione dell'utenza n. xxxxxxxxxx sui sistemi di Wind Tre, per un importo pari ad euro 58,17. Avendo il Gestore già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. A tal riguardo, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, l'eventuale indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento unicamente attraverso la restituzione degli importi eventualmente indebitamente addebitati o, qualora non ancora corrisposti, lo storno delle relative voci di fattura. Si veda sul tema la Delibera 011/2025/CRL/UD del Corecom Lazio: “[...] le richieste di [...] “...rimborso delle somme illecitamente prelevate dal Conto Corrente“, non possono essere accolte. Tuttavia, in applicazione del principio del favor utentis, [...] le doglianze sono da intendersi come richieste di rimborso delle somme indebitamente prelevate dal conto corrente, alle quali non può essere riconosciuto alcun tipo di indennizzo, in quanto il consolidato orientamento di AGCOM e delle Delibere Corecom prevedono che: “l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante, mentre non è accoglibile alcuna richiesta di indennizzo.” (cfr. ex multis: Determina direttoriale n. 49/15/DIT; Delibera AGCOM n. 93/18/CIR; Determina n. GU14/638930/2023 del Corecom Campania; Delibera n. 168/2024 del Corecom Toscana). A supporto di quanto rappresentato via PEC al signor Pacella, preme rappresentare quanto riportato nell'art. 4 Obblighi del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce: “4.16 Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WINDTRE non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale”. (All. 4) Orbene, preme evidenziare come la convenuta si sia sempre attivata tempestivamente a verificare le segnalazioni pervenute per porre in essere tutte le azioni utili alla risoluzione delle stesse. In relazione al disservizio segnalato, preme rappresentare che il signor Pacella non ha mai presentato un procedimento d'urgenza GU5, denotando, con questo comportamento, un disinteresse nei confronti del servizio erogato né ha mai inviato alla scrivente il certificato Ne.Me.Sys., unico certificato misura internet messo a disposizione dall'AGCom gratuitamente e avente valore probatorio. Si riporta la Delibera AgCom n. 03/25/CIR del Corecom Piemonte che avvalorava quanto affermato a propria difesa dalla scrivente: “La richiesta [...] non può essere accolta in quanto [...] dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo [...]”(vedasi anche le Delibere: Delibera n. 3/24 del Corecom Piemonte, Delibera n. 80/2023 del Corecom Emilia-Romagna) L'Autorità ha istituito il progetto “Misura Internet”, che prevede l'utilizzo del software certificato Ne.Me.Sys., al fine di consentire all'utente una misurazione attendibile della qualità della connessione fissa. Al termine

delle misurazioni, l'utente può scaricare dalla propria area riservata un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. Tali risultanze sono confrontabili con i valori indicati dall'operatore nell'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali". Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'esibizione da parte dell'istante dei certificati Ne.me.sys. attestanti il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere, e.g.: ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (ex multis Delibera n. 11/2025 del Corecom Veneto, Delibera n. 4/23/CIR Agcom; Delibera n. 10/23 del Corecom Emilia-Romagna; Delibera n. 2/2024/CRL/UD del Corecom Lazio) A conferma di quanto sopra riportato, si fa riferimento anche alla Determina Direttoriale n. 24/19/DTC/CW in cui l'Agcom conferma l'orientamento consolidato in tema di lentezza Adsl/Fibra : "...L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo...". Si sottolinea ancora una volta, sin da subito, il comportamento negligente dell'istante, palesato, nel non aver eseguito la procedura di verifica della qualità del servizio. L'Autorità medesima sul proprio sito istituzionale all'indirizzo [La qualità dei servizi telefonici e di connettività su rete fissa e mobile](#) | Agcom prevede che il recesso possa essere chiesto "solo dopo aver certificato la velocità della propria linea fissa, mediante il software .Ne.Me.Sys, e aver effettuato due misurazioni a distanza di almeno 30 giorni l'una dall'altra[...]" Omissis ... A tal proposito, appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore". Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo richiamato dalla Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative

all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: 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 affatto. In data 21/05/2025 l'utenza n. xxxxxxxxxxxx cessava sui sistemi di Wind Tre, su richiesta dell'istante, come evidenziato nell'allegato print di CRM (All. 3). In seguito alla cessazione anticipata del contratto, in data 22/06/2025 Wind Tre emetteva la fattura n. xxxxxxxxxxxx comprensiva delle residue rate del modem e dell'antenna (All. 6). La convenuta sottolinea che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Preme a tal riguardo precisare che il caso in esame esula dall'esercizio del diritto di recesso che può essere esercitato, per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, come statuito dall'art. 52 del Codice del Consumo, dai consumatori, entro 14 giorni successivi all'attivazione del servizio. Si rimanda all'art. 15 c.2 Durata – Proroga Tacita – Recesso e Contributi delle Condizioni Generali di Contratto (All. 4) che evidenzia che il Cliente può recedere dal Contratto con un preavviso di 30 giorni secondo le modalità dell'art. 15.4 e, in caso di rateizzazioni su prodotti o servizi collegati, Wind Tre addebiterà in un'unica soluzione tutte le rate residue, salvo diversa indicazione fornita dal Cliente alla sottoscrizione, durante il rapporto o nella comunicazione di recesso valida anche in caso di passaggio ad altro operatore. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte dell'istante che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta tariffaria applicate. (Determina GU14/222221/2019) Il contratto accettato dall'istante prevedeva, infatti, l'acquisto tramite vendita rateizzata degli apparati, e, pertanto, la restituzione degli stessi non è prevista contrattualmente. Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato. Quindi possiamo affermare che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/222221/2019). A conferma della

correttezza della fatturazione emessa e dei relativi costi addebitati, si riporta la seguente Delibera AgCom n. 17/2025/CIR: "La richiesta dell'istante [...] volta allo storno delle due fatture insolute non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La fattura n. XXX di euro 229,27 risulta dovuta in quanto riporta gli addebiti delle "rate del modem" dalla n. 14 alla n. 48, ciascuna di euro 5,99 addebitate in conformità all'articolo 6.4.2. delle condizioni generali di contratto (CGC) che recita nel modo seguente "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" (ex multis Delibera n. 81/25 del Corecom Puglia, Delibera n. 12/25 del Corecom Sicilia, Determina n. GU14/666672/2024 del Corecom Campania, Delibera n. 34/24 del Corecom Umbria). Wind Tre, in ragione della suesa posta ricostruzione degli eventi e di quanto comprovato nella presente memoria difensiva, respinge, ritenendola del tutto pretestuosa

e infondata, qualsivoglia pretesa formulata dall'istante in merito alla fatturazione emessa ribadendo e sottolineando la correttezza della stessa e la debenza a suo carico, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione della stessa. In conclusione, si ritiene, pertanto, che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di ulteriori disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Per i motivi sopra esposti, null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, apparendo chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per codesto spett.le Corecom di accogliere le richieste dell'istante, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo al gestore. 2. La posizione contabile L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 279,72, dato dal costo degli abbonamenti sottoscritti e dal costo del modem e dell'antenna al netto della gestione amministrativa di cui si è dato atto nel corso della presente Memoria Difensiva: omissis ... Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi. 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: In rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto ...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Le richieste di cui ai punti a), c) e d) possono essere trattate congiuntamente e non accolte per i seguenti motivi. L'istante lamenta la ricezione di un sollecito di pagamento dell'importo di €.428,31 da parte di una società di recupero crediti (in data 24 novembre 2025), da cui si evince un'omissione di pagamento riferita al documento Fxxxxxxx7 del 22/07/2025. Nella propria memoria difensiva, la società ha fornito idonee spiegazioni in merito alla somma contestata e ha depositato la fattura richiamata nel sollecito, la quale esplicita il dettaglio degli importi che compongono l'ammontare richiesto. Tale importo si riferisce esclusivamente alle sole rate del modem, le quali risultano dovute, 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 (cfr. Agcom, delibera n. 9/22/CIR e delibera n. 4/23/CIR). Del resto, parte istante ha sempre corrisposto, fin dall'attivazione del servizio, le rate del modem senza mai contestarle. Inoltre, il ricorrente non ha depositato la certificazione Nemesys, - lo strumento di Agcom idoneo a comprovare tecnicamente l'asserito disservizio ("fin dall'attivazione del servizio la connessione ha presentato forti limitazioni, con velocità molto inferiori a quelle promesse e continue interruzioni, rendendo di fatto inutilizzabile il servizio..."). Infine, dalla documentazione in atti emerge

che il periodo di effettivo disservizio risulta circoscritto ad un arco temporale preciso e che l'operatore, come confermato dallo stesso ricorrente, ha già provveduto a corrispondere il relativo indennizzo in conformità alla Carta dei Servizi. Il ricorrente ha formulato la richiesta di cessazione (29 gennaio 2025) dopo otto mesi dalla data della risoluzione del problema (08 maggio 2024), senza inviare, durante tale periodo, alcuna segnalazione di disservizio o reclamo alla società convenuta. Alla luce di quanto emerso, le richieste di cui ai punti a), c) e d) non vengono accolte. Le richieste di cui ai punti b) ed e) possono essere trattate congiuntamente e non accolte, poiché le stesse esulano dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare. L'ambito di competenza del Corecom, infatti, è circoscritto al riconoscimento di indennizzi e allo

storno o rimborso delle fatture, conformemente al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/ CONS, secondo cui: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto f), la stessa non può essere accolta alla luce del quadro normativo di riferimento. L'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, stabilisce espressamente: «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». Nel caso di specie, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il servizio veniva attivato in data 15/12/2023; il ricorrente ha affermato che i disservizi si sono manifestati "... fin dall'attivazione del servizio..."; il primo reclamo risulta inoltrato in data 02/04/2024. Risulta pertanto evidente la tardività del reclamo rispetto al termine perentorio di tre mesi previsto dalla normativa sopra citata. Per tali ragioni, la richiesta di cui al punto f) non viene accolta. Inoltre, si ritiene cessata la materia del contendere, in quanto la società, per il periodo circoscritto di disservizio verificatosi, ha riconosciuto un indennizzo sulla base della propria Carta dei Servizi pari a 50,00 euro. Alla luce di quanto emerso e per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, la richiesta di cui al punto f) non può essere riconosciuta. Spese di procedura 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 dal Sig. G. Pxxx 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.

10_/19/CIR

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

