

**DELIBERA N. 81/2025**

**XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/743285/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 22/07/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 27/03/2025 acquisita con protocollo n. 0079163 del 27/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «L'utente a causa di aumenti ingiustificati e soprattutto a causa di un problema amministrativo più volte segnalato decideva di recedere dal contratto. Il problema amministrativo è che sin dalla prima fattura l'utente veniva identificato come sede a Piazza Xxx XXXXXXXX xx Bisceglie (sede del negozio del venditore). Più volte si recava in più punti vendita al fine di correggere l'errore ma fino ad oggi non è stato mai corretto. Infatti, come potete voi stessi verificare l'ubicazione della linea trovasi in via XXXXXX xxx Bisceglie. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno dell'intera posizione debitoria pendente in capo all'utente ed estromissione dalla black list, II) ristoro per il disagio subito.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In data 15/08/2023 veniva attivato il contratto numero 1601038904080, per una LNA con numerazione 08xxxxxx81 (i03417207), in accesso FIBRA FTTH con offerta "Super Fibra FTTH - Opzione Netflix- GIGA ILLIMITATI e Più Sicuri Casa&Ufficio" comprensivo di modem a titolo oneroso in vendita abbinata all'offerta, al costo di € 5,99 al mese per 48 rate. La suindicata numerazione veniva cessata in data 28/01/2025. Preliminarmente, si fa presente che l'istanza è alquanto generica e non viene allegata alcuna documentazione a supporto delle pretese di parte istante; pertanto, non è accoglibile la domanda dal medesimo formulata. Si riporta all'uopo la recentissima Determina del Corecom Campania- Fascicolo n. GU14/69\*\*\*\*/2024: "[...]La domanda, [...], non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l'istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni[...]In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.[...] Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" [...] Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito

della documentazione da parte dell'istante, valga il seguente principio: "...qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate". E, sempre in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, la Determina N. 6/23 Corecom Emilia-Romagna "[...] l'inammissibilità della presente istanza data la completa genericità della stessa laddove l'istante dichiara di aver subito un disservizio [...], non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato [...]" È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Infatti, l'istante non allega alcuna documentazione che provi "aumenti ingiustificati" in fatture e lo stesso discorso vale per un ipotetico "problema amministrativo più volte segnalato "che lo avrebbe portato a recedere dal contratto. Non vengono prodotte infatti le fatture contestate e indicate le voci di cui si chiede lo storno e neppure la documentazione che attesterebbe il problema amministrativo non meglio specificato, né viene provato alcunché circa la mancata disattivazione dell'utenza de quo. È evidente che un'istanza come quella che qui si discute chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto con conseguente lesione del diritto di difesa. È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. In via preliminare si eccepisce inoltre che la richieste dell'istante avente ad oggetto un "ristoro per il disagio subito" non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "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". Infatti, relativamente alla richiesta di ristoro danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente

essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell' AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ....". In merito - Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste. 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 S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). La cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (vedasi: Sentenza n. 6157/23 GDP di Nocera Inferiore; Delibera Agcom n. 35/24/CIR, Delibera Agcom n. 3/25/CIR, Delibera del Corecom Umbria n. 3/25, Delibera del Corecom Molise n. 19/24). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: "[...] Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 [...])." Come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, in data 15/08/2023 come richiesto dal cliente nella PDA in atti datata 02/08/2023, veniva attivato il contratto numero 1601038904080, per una LNA (Linea Nuova Attivazione) con numerazione 08xxxxx81 (i03417207), in accesso FIBRA FTTH con offerta "Super Fibra FTTH - Opzione Netflix- GIGA ILLIMITATI e Più Sicuri Casa&Ufficio" comprensivo di modem a titolo oneroso in vendita abbinata all'offerta, al costo di € 5,99 al mese per 48 rate. (All PDC XXXXX, All Sintesi Contrattuale XXXXX, All Carta dei Servizi, Condizioni Generali di contratto) Si riporta a tal proposito estratto relativo al contratto sottoscritto già in atti. [...] Successivamente, contrariamente a quanto lamentato in atti circa la mancata disdetta del contratto linea numero 08xxxxxx81, si fa presente che la stessa veniva cessata in data 28/01/2025. Infatti, nelle more, la documentazione frattanto pervenuta non risultante univoca e conforme, non poteva essere gestita in quanto riguardante anche la richiesta di disdetta della linea numero 08xxxxxx06, per la quale invece era in corso richiesta di portabilità. (All Richiesta disdetta ottobre). Veniva infatti inviato riscontro all'istante come di seguito riportato. [...] Pertanto, in data 30/12/2024 pervenendo richiesta conforme di disdetta, l'operatore procedeva con la cessazione della linea che avveniva nei termini contrattuali in data 28/01/2025. [...] Si evidenzia che nelle more la signora Xxxxx non ha mai presentato alcun reclamo né di natura amministrativa né commerciale. Mai alcuna contestazione perveniva all'operatore circa una modifica di indirizzo, né alcuna contestazione sulla tariffazione, anzi la cliente effettuava fin

dall'attivazione i pagamenti delle fatture, sospendendoli poi senza alcuna giustificazione nel novembre 2024, e pertanto, senza mai contestare alcunché. Infatti, non si comprendono le motivazioni che inaspettatamente abbiano portato alla sospensione dei pagamenti a far data dall'emissione della fattura numero F2433414466 del 22/11/2024 contenente gli addebiti per la numerazione 08xxxxxx06 non oggetto della attuale controversia, nonché addebiti per la numerazione oggetto dell'attuale procedimento. In data 22/01/2025 veniva, altresì, depositato UG/ 728709/2025, prodromico al presente procedimento di definizione che si concluderà con il mancato accordo del 27/02/2025. Il 22/02/2025, a seguito della cessazione dell'utenza oggetto di contestazione, veniva emessa la fattura n. F2505833983 (All Fattura numero F2505833983 Xxxxxx), che comprendeva i costi di cessazione e le rate residue dell'apparato in vendita abbinata. Si riporta stralcio della fattura numero F2505833983 [...] Motivi di diritto - In primis, si eccepisce che l'istante non produce sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato!! Le richieste formulate nel presente procedimento non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Occorre sottolineare come una tardiva contestazione, avvenuta solo in sede di proposizione della procedura conciliativa, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria. La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, da parte istante, alcuna documentazione atte a comprovare eventuali validi reclami. Si richiami a tal proposito recentissima Delibera di rigetto n. 10/24 del Corecom Veneto. Pare quindi opportuno un riferimento alla 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", con la quale l'Autorità fa espresso 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". Si richiamino a tal proposito la Delibera 28/23 del Corecom Piemonte "Va evidenziato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato [...] Si veda anche la sentenza del TAR Lazio Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556 che sancisce che "Come correttamente osservato dall'AGCOM nei suoi scritti difensivi, l'onere della risoluzione del guasto (e della relativa prova) ricade sul gestore ma è sul cliente che incombe l'onere di segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore stesso in condizione di conoscere il guasto e di intervenire" (Tar Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, n. 7556). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate. Sul punto vedasi Corecom Umbria Delibera n.16/23:" [...] l'istante

non ha versato agli atti la copia delle fatture contestate, né ha fornito alcuna indicazione utile al reperimento di qualsivoglia elemento circa le specifiche voci contestate, l'entità delle somme oggetto di doglianza, i titoli degli addebiti, il periodo cui si riferisce la fatturazione [...]. L'istante in conclusione ha presentato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite [...]"A tal proposito vedasi infine, CORECOM ABRUZZO - DELIBERA N. 11/23 "[...]è necessaria, ai sensi dell'art. 2, c.2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, la verifica in ordine all'avvenuta contestazione da parte dell'utente delle somme ritenute illegittime e lasciate, pertanto, insolute [...] non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di un reclamo da parte dell'istante rispetto alle fatture [...], non si rinvengono nel caso di specie i presupposti richiesti ai fini della possibile trattazione dello stesso nella presente sede[...]" Inoltre, la richiesta relativa alle "spese non giustificate da costi dell'operatore" ex art 1 comma 3 L. 40/2007 non può trovare accoglienza, in quanto mai alcuna penale è stata applicata ed i costi indicati in fattura di chiusura si riferiscono esclusivamente a costi di cessazione del servizio in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS, risultando quindi essere corretti e dovuti. In seguito alla cessazione dell'utenza, infatti, come visto sopra, in data 22/02/2025, veniva emesso il conto telefonico n. F2505833983 (già in atti), pari ad € 218,82 Iva inclusa, con l'addebito, del costo di disattivazione di € 22,00 [...] In relazione all'addebito dei costi di disattivazione occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori". L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007. La Delibera Agcom n. 487/18/CONS Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall'operatore, dell'approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind Tre per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007. Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-eportabilita-del-numero> risultano riportati i costi

di disattivazione sottoposti dalla società Wind Tre alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Per la richiesta di "storno di costi di recesso anticipati", alcun costo è stato addebitato all'utente, come ampiamente dimostrato, inoltre, unitamente ai costi di cessazione del servizio sono state addebitate le rate residue del modem in vendita abbinata. Lo scrivente specifica 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. A tal riguardo, preme rappresentare quanto indicato nell'art. 6 PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto (già in atti) 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. 6.4.3. Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell'art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso. Preme evidenziare che la Delibera AGCOM 348/18/CONS così come modificata dalla 34/20/CONS ha sancito che: "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)". Si precisa inoltre, che 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. Pertanto, indubbiamente, la scelta del cliente ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso. A tal proposito, si riporta la Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l'Autorità riporta il medesimo orientamento: "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." Principio consacrato con la Delibera 307/23/CONS. Difatti con la predetta Delibera l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, il pagamento rateale di quanto residua, salvo che l'utente non chieda espressamente di pagare in un'unica

soluzione il rimanente costo. In caso di recesso del contratto, l'operatore non può addebitare all'utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale. Vieppiù che l'art. art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: "Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, [...], non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. [...]" A tal riguardo preme richiamare la Delibera di rigetto n. 58/2024 del Corecom Umbria che confermava la correttezza degli addebiti delle rate residue del modem in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale. Vedasi, altresì, la recentissima pronuncia del Corecom Puglia Delibera n. 25/25. "[...] essendo stata la posizione debitoria dell'utente già stornata, al netto delle rate residue del modem, dovute in quanto in compravendita, e comunque risultando attualmente regolare la posizione contabile dello stesso. [...]" Si veda anche Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto che sancisce: "[...] In merito alla contestazione relativa alle rate del modem, le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate e, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente stesso (vd. Agcom, delibera n. 9/22/CIR e delibera n. 4/23/CIR). Per quanto sopra precisato, la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento". Vedasi anche la DELIBERA Corecom Sicilia n°18/24 (GU14/66\*\*\*\*/2024): "[...] si significa altresì che l'istante, [...] non ha mai contestato alcunché [...]. Infatti, agli atti non è risultato alcun tracciamento, scritto e/o verbale, segnalazione e/o reclamo né contestazione inerente [...] il contratto [...], secondo il principio di non contestazione ampiamente riportato dall'Autorità nonché dai Corecom nelle proprie delibere. [...]" Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le condizioni in esso previste. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli storni richiesti da parte istante, anche tenendo conto che le pretese attoree risultano del tutto infondate e generiche, anche e comunque rispetto alla eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate. Ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all'istante i costi così come riportati nelle fatture, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto, Wind Tre conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata. La posizione contabile dell'istante è irregolare, come di seguito rappresentato e di completa debenza per un servizio erogato e fruito. Pertanto, relativamente al centro di fatturazione di cui si discute P1131973027 è pari ad € 568,90 per le numerazioni 08xxxxxx81 e 08xxxxxx06. Si allegano, pertanto, le fatture insolute numero F2433414466, F2505833983, F2502611382 e F2437182579. (All Fattura n.

F2433414466, All Fattura n. F2505833983, All Fattura n. F2502611382 e All Fattura n. F2437182579) [...] Nella denegata ipotesi di accoglimento 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. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali in particolare per le somme correttamente fatturate relative ad utenze non oggetto del presente procedimento». Conclude per il rigetto.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di storno dell'intera posizione debitoria ed estromissione dalla black list, non può essere accolta. L'utente non quantifica le somme di cui chiede lo storno e si limita a lamentare l'addebito di penali di recesso in contrasto con la L. n. 40/2007. Non esibisce tuttavia in atti fatture con dettaglio di costo da cui possano evincersi eventuali addebiti illegittimi. L'operatore, viceversa, deposita fattura di chiusura da cui è possibile individuare quali siano stati gli addebiti, consistenti nel costo di dismissione dell'utenza e nelle rate residue per la compravendita del modem. Nell'All. A alla delibera n. 487/18/CONS, recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", l'Agcom ha avuto modo di chiarire quali siano i costi legittimamente addebitabili da parte del gestore al momento della chiusura del rapporto. Essi sono: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso di specie, i costi di dismissione addebitati, per un importo di 22,00 euro risultano conformi a quelli comunicati ed approvati dall'Autorità, e risultano legittimi alla luce delle Linee guida citate. 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. Della domanda sub II), di "ristoro per il disagio subito", deve rilevarsi l'assoluta genericità. Anche a volersi considerare alla stregua di una domanda di indennizzo, essa non è accoglibile, stante l'assenza di reclami, a mente dell'art. 14, co. 4, del Regolamento Indennizzi, che prevede: «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».

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 22 luglio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco