

DELIBERA N. 86/2025

**XXXXX XXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/745937/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/09/2025;

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 09/04/2025 acquisita con protocollo n. 0091838 del 09/04/2025;

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: «In data 24.05.2023 il sig. XXXXXXXX sottoscriveva un contratto di fornitura di servizi denominato "super fibra" per la telefonia fissa ed internet sulla numerazione 08XXXXXX16 al costo di euro 27,21 mensili. Con l'emissione della fattura n. F2429537531 con scadenza 21.11.2024, WindTre comunicava la possibilità di recesso gratuito e quindi senza applicazione di penali, in virtù dell'aumento di euro 2,00 del canone di abbonamento a far data dal giorno 1.01.2025. Pertanto, in data 18.11.2024 il sig. XXXXXXXX comunicava a mezzo pec il recesso contrattuale ed il 22.11.2024 procedeva a riconsegnarVi il modem non più utilizzabile. Quest'ultimo veniva restituito al mittente sull'assunto che, all'atto della stipulazione del contratto, WindTre lo aveva venduto (e non concesso in comodato d'uso) al sig. XXXXXXXX al prezzo di euro 287,52, da pagarsi in rate mensili di euro 5,99 ciascuna. Orbene, posto che il sig. XXXXXXXX recedeva dal contratto per cause a lui non imputabili (e cioè a causa della comunicazione di WindTre di aumento del costo dell'abbonamento a far data dal giorno 1.01.2025), nulla sarà dovuto, non solo a titolo di penale, ma anche a titolo di pagamento del residuo importo del prezzo del modem che, inevitabilmente, non potrà più essere utilizzato dal consumatore». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno delle fatture relative alle rate residue del modem che il sig. XXXXXXXX non intende mantenere; II) Indennizzo di euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Dalle verifiche effettuate si riscontrava che l'istante XXXXXX XXXXXXXX in data 24/05/2023 sottoscriveva il contratto n° 1594566196465 per l'utenza 08XXXXX16. Lo stesso veniva attivato con accesso FIBRA FTTH in data 06/06/23 con le seguenti condizioni tariffarie: Offerta Super Fibra FTTH a 22.99 euro/mese con modem in vendita abbinata a 5,99 euro per 48 mesi incluso nel costo dell'offerta; Più Sicuri Casa a 1.99 euro/mese - primo mese gratuito. In data 07/07/23 l'istante richiedeva attivazione del servizio in vista a 2.00 euro al mese. [...] La suindicata numerazione risulta disattiva sulla rete del gestore. Il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario non risulta suffragato da alcun documento probante. A tal riguardo preme richiamare la Delibera n. 84/2024 del Corecom Lazio, la quale ha rigettato

le richieste di parte istante richiamando l'art. 2697 c.c.: “[...] Alcuo reclamo, poi, sui disservizi e sulle fatture emesse viene prodotto. L’assoluta genericità delle circostanze dedotte e la totale assenza di supporto documentale si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall’art. 2697 cc, comma 1, c.c. [...]” Vero è, infatti, che nell’istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l’art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l’estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all’asserita responsabilità della convenuta. Un’istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell’iniqua situazione di dover ricostruire l’accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: “ ...la richiesta dell’utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l’utente deve adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un’evidente carenza documentale”. 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 [...]). In data 24/05/2023, come già descritto nel paragrafo n. 1 della presente memoria difensiva, veniva richiesta l’attivazione del contratto con offerta Super Fibra con modem in vendita abbinata all’offerta, per n° 48 rate, e l’opzione Più Sicuri Casa a 1.99 euro/mese con il primo mese

gratuito Il costo era così suddiviso: 16,99 euro/mese relativo all'offerta Super Fibra, 5,99 euro/mese per il modem in vendita abbinata all'offerta, 1,99 euro/mese per l'opzione Più Sicuri Casa. (Allegato 1 – PDC) – (Allegato 2 – sintesi contrattuale). [...] In data 07/07/23 l'istante richiedeva l'attivazione del servizio in vista al costo di 2.00 euro/mese. Di seguito lo stralcio di una fattura da dove si evince la correttezza di quanto tariffato in linea con quanto sottoscritto. [...] In data 22/10/2024 veniva emesso il conto Telefonico n. F2429537531 con il quale veniva comunicata alla cliente la modifica delle condizioni contrattuali con l'aumento del canone mensile di 2.00 euro/mese a partire dal 01 gennaio 2025. (Allegato 3 - Fattura F2429537531) Di seguito stralcio della fattura di cui sopra [...] Nella medesima fattura veniva data evidenza che detta variazione si era resa necessaria per la sopravvenuta esigenza di modifica di posizionamento dell'offerta e che come previsto dall'art. 5 del D. lgs 207/2021(ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03 Codice delle Comunicazioni Elettroniche), l'utente che non avesse voluto accettare tale variazione avrebbe potuto esercitare diritto di recesso dal contratto dai servizi WINDTRE o passare ad altro operatore senza penali o costi di disattivazione entro il 31 dicembre 2024, inviando una comunicazione attraverso i canali indicati. Nella medesima comunicazione era comunicato altresì che: "Qualora decidesse di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza (es. modem, telefono, etc.), nella suddetta comunicazione, e prima di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, potrà anche decidere se pagare le rate residue in un'unica soluzione, indicando tale scelta nella comunicazione inviata." Con la medesima comunicazione si chiariva quindi, senza tema di smentita, che il costo dell'apparato in vendita rateizzata, nel caso specifico il modem, restava a carico del cliente che poteva decidere unicamente se pagare le rate residue in un'unica soluzione o meno. In data 18/11/2024 perveniva una PEC di disdetta per modifica contrattuale. Di conseguenza, il contratto veniva cessato in data 20.11.2024, con causale Recesso per Modifica Contrattuale, senza addebito dei costi di cessazione. [...] In data 22/11/2024 perveniva una PEC dell'istante con cui ci comunicava di aver rispedito il modem e contestava eventuali costi futuri addebitati per lo stesso. In data 26/11/2024 si riscontrava che il contratto cessato in data 20/11/2024, con causale Recesso per Modifica Contrattuale, non prevedeva la riconsegna del modem. Al cliente non sarebbe stato addebitato il contributo di cessazione, ma le rate residue del modem erano dovute essendo l'apparato in vendita abbinata, pertanto, il reclamo non veniva accolto. In data 26/11/2024 veniva fornito il dovuto riscontro. [...] In data 13/12/2024 si riceveva una PEC dall'Associazione Consumatori con cui veniva richiesto oltre allo storno delle rate a scadere del modem anche il rimborso di quanto pagato per lo stesso, in costanza di utilizzo, e un indennizzo di € 200,00. Anche stavolta, avendo riscontrato l'infondatezza del reclamo e che il modem rispedito dall'istante risultava reso al mittente per indirizzo errato, si procedeva a fornire il riscontro del caso confermando ancora una volta la sola possibilità di scelta della rateizzazione o meno del modem non essendo previsto, in alcun modo, la restituzione dello stesso. [...] In data 22/12/2024 veniva emessa la fattura n. F2436409506 di € 180.22 comprensiva dell'addebito delle rate residue del modem dalla n. 18 alla n. 48 da € 5.99 ciascuna e la restituzione degli abbonamenti dal 20/11/2024 al 30/11/2024. Sulla stessa non era presente il costo di cessazione in quanto il contratto era

cessato per recesso per modifica contrattuale. (Allegato 4 - Fattura F2436409506) Di seguito uno stralcio a conferma di quanto affermato: [...] In data 03/03/2025 veniva depositata l'istanza relativa al procedimento n° UG/737835/2025 che si concludeva con un verbale di mancato accordo in data 24/03/2025. La 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. Preme richiamare la Determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, 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". A tal riguardo, preme rappresentare quanto indicato nell'art. 6 PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto (Allegato 5 – CGC) 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)". Di conseguenza, relativamente alla doglianza dello storno delle rate del modem, si ricorda quanto 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." 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. Si riporta, altresì, stralcio delle Condizioni Generali di Contratto, già in atti, da cui si evince che il cliente

aveva la possibilità di scegliere di acquistare o meno un modem da WindTre. [...] Di conseguenza questa Delibera 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 anche in caso di recesso anticipato. È indubbio che la scelta dell'istante ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso [...] Del resto, il ricevimento della fattura n° 7349241144, unitamente all'apparato modem, conferma la piena conoscenza del costo del modem, fornito in vendita rateizzata. (Allegato 6 – Fattura 7349241144) [...] Del resto, la ricezione e il pagamento contestuale delle fatture, non lasciano dubbi sulla piena consapevolezza degli importi, relativi sia all'offerta attivata sia all'apparato modem venduto 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 anche in caso di recesso anticipato. 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 esposte 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 18.11.20218) [...] Ebbene, nel caso di specie il ricorrente per ben due anni non ha mai contestato alcunché alla Wind e né ha mai lamentato costi non dovuti per il detto modem” Sempre il Giudice di Pace di Foggia così decideva in merito al giudizio n° RG 1521 / 2023: “Per quanto riguarda, invece, la fattura di 128,34 € si rileva che la maggior parte dell'importo è dovuto per il pagamento delle rate residue per l'acquisto del modem, a nulla rilevando la circostanza della avvenuta restituzione dello stesso, che rappresenta un atto volontario e non richiesto da parte della WIND TRE” Sempre la medesima posizione è consolidata nella recentissima DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/659519/2024 di aprile 2025 del Corecom Puglia: “In merito alla richiesta di storno della posizione debitoria, si ribadisce che i conti telefonici sono correttamente fatturati. [...]. L'utente ha scelto un'offerta con modem incluso da pagare a rate. In caso di recesso, come stabilito dalle Condizioni generali di Contratto, il cliente è tenuto a pagare le rate restanti ai sensi dell'art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto. In particolare, l'art dispone: “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.[...] Ancora, malgrado il tentativo di restituzione del modem operato dall'istante, vi è la circostanza che il modem acquistato è tutt'ora nella disponibilità dell'utente, avendo il gestore, sulla base delle previsioni contrattuali, rifiutato la riconsegna dell'apparato" Sul punto vedasi la recentissima Delibera di questo Spettabile Corecom del 23/04/2025 n. 57/2025: "[...] essendo stata la posizione debitoria dell'utente già stornata, al netto delle rate residue del modem, dovute in quanto in compravendita. [...]" Si veda sul punto anche la Determina Corecom Lombardia Fascicolo n. GU14/685566/2024 "[...] Nel caso in esame, emerge innanzi tutto che l'Istante, in fase di adesione alla proposta contrattuale, aveva optato per la prosecuzione della rateizzazione del pagamento del modem acquistato, in caso di recesso anticipato. Emerge inoltre, dalla documentazione in atti, che l'Istante ha riconsegnato l'apparato, benché tale possibilità non fosse contrattualmente prevista, essendo il modem oggetto di acquisto a rate. Alla luce di tutto quanto sino a qui considerato, non si ritiene di potere accogliere la richiesta di rimborso del prezzo dell'apparato, in quanto quest'ultimo risulta acquistato dall'Istante per effetto della sottoscrizione di un contratto contenente idonea informativa in merito ai costi che sarebbero stati applicati in caso di recesso anticipato. [...]" Si veda anche la Delibera 18/2024 del Corecom Sicilia: "le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Con la presente procedura l'istante ha lamentato l'addebito in fatture delle rate del modem dichiarando di non aver concordato con XXX l'acquisto del modem ma più genericamente un abbonamento "tutto compreso". La doglianza dell'istante è priva di fondamento per le motivazioni che seguono. [...] Sempre per la documentazione agli atti versata, è risultato di tutta evidenza che l'utente ha già pagato ben 16 rate del prodotto (modem) [...], e che i pagamenti sono regolari poiché la società resistente non ha significato alcuna situazione d' insoluto a carico del proponente. Considerato quanto fin qui argomentato[...] l'istante ha consapevolmente scelto l'offerta "XXX" e l'acquisto del modem XXX in modo rateizzato. A tal riguardo preme richiamare anche 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. 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". A tal proposito, si riporta un'ulteriore 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. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata" 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. I contratti non possono prevedere di norma un impegno iniziale superiore ai 24 mesi, decorsi i quali l'utente finale ha diritto di recedere in qualsiasi momento e senza incorrere in penali o costi di disattivazione. 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. [...]" Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione è corretta. 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 Generali in esso previste. A questo punto, è corretto precisare che l'istante non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre (Allegato 14 – Condizioni generali di contratto); infatti, come previsto dalle suddette Condizioni all'art. Art. 23 rubricato PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI che al comma 1 prevede che: "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a WINDTRE, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione con l'indicazione delle voci e degli importi contestati debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata anche con modalità telematiche. Si riporta di seguito la Delibera 18/2024 del Corecom Sicilia: "Proseguendo si significa altresì che l'istante sin dal ricevimento della prima fattura (settembre 2022) che come sopra ribadito risultano tutte pagate, non ha mai contestato alcunché alla XX. Infatti, agli atti non è risultato alcun tracciamento, scritto e/o verbale, segnalazione e/o reclamo né contestazione inerente sia il contratto che l'errata fatturazione per il modem. Posto quanto sopra, ne consegue pertanto, che non avendo l'istante mai reclamato le fatture della XXX, nei termini e nei modi indicati dall'operatore nelle C.G.A. [...] lo stesso, secondo il principio di non contestazione ampiamente riportato dall'Autorità nonché dai Corecom nelle proprie delibere, non solo le ha ritenute esatte con quanto pattuito ma ne ha anche eseguito il puntuale e regolare pagamento. Per tutte le motivazioni di cui sopra, pertanto non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante" Vedasi anche le Delibere del CORECOM LAZIO n° 418/23: "Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata,

del resto, applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente.” n° 419/23: “Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti fatta eccezione per il reclamo datato [...], in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione [...]. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione”, di conseguenza le stesse si ritengono accettate.” 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. L'istante ha regolarmente e integralmente saldato i conti telefonici che sono stati emessi a suo carico e prima della data del 18/11/2024 non ha inviato alcun reclamo. Non occorre ricordare che il regolamento di cui alla delibera n.347/18/CONS fissa un termine di tre mesi per le segnalazioni. La richiesta di indennizzo è del tutto inammissibile stante quanto statuito dall'art. 14 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie. “Esclusione degli indennizzi al comma 4 “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”. Si veda le recentissime Delibere del CORECOM GU14/685566/2024-DELIBERA N. 27/25: “[...] pur volendo interpretare la richiesta alla stregua di una richiesta di indennizzo, essa non è accoglibile a mente dell'art. 14, co. 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), che prevede: 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, [...] detto reclamo è dunque tardivo rispetto alla problematica segnalata.” e N. 40/25: “[...] la richiesta di indennizzo formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Cart. 14, co. 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, 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». Nel caso di specie, il primo e unico reclamo in atti risulta esperito il 13/02/2024, dunque tardivamente, ai sensi della menzionata disposizione, rispetto alla problematica segnalata. Presosi atto della dichiarazione di avvenuta disdetta depositata in atti dal gestore, considerata la sussistenza

di una causa di esclusione dal riconoscimento di indennizzi, l'unica richiesta oggetto della presente controversia non può essere accolta.” Relativamente alle modifiche contrattuali, ribadendo la piena legittimità da parte degli operatori di introdurre modifiche unilaterali al contratto, fatto salvo sempre il diritto di recesso del cliente, Wind Tre Spa conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal cliente. La ricostruzione in atti, del resto, permette agevolmente di verificare che le fatture sono state emesse correttamente e che le modifiche da apportare al canone del piano tariffario erano state adeguatamente comunicate all'istante, nelle modalità e con le tempistiche previste dalla normativa in vigore al momento della variazione. Ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021 (ex art. 70, comma 4 del D. Lgs. 259/03) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'utente che non avesse voluto accettare tali variazioni avrebbe potuto esercitare diritto di recesso dal contratto o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro i termini e con le modalità previsti dalla comunicazione. Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore. Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali dell'opzione va chiarito che, Wind Tre ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto nonché la normativa di settore, così come confermato anche in una pronuncia dell'AGCOM - DETERMINA N. 2/DTC/CW/22: “WIND Tre ha legittimamente rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi così come previsto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.” Si veda anche la Delibera del CORECOM LIGURIA N. 14/23 che in un caso analogo ha rigettato la domanda dell'istante: “[...] Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. “Ancora sul punto le Delibere del CORECOM LAZIO - N. 81/2024/CRL/UD e 095/2024/CRL/UD. Riconoscendo difatti, che la rimodulazione è avvenuta tanto nel rispetto delle condizioni generali di contratto quanto dell'art.70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche che nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di procedere nel corso del contratto alla modifica delle condizioni sottoscritte e vigenti: D'altro canto, è sempre il medesimo articolo a stabilire che qualora il contraente non accetti le modifiche alle condizioni contrattuali da parte del gestore, riconosce il diritto della parte istante di recedere senza penali. L'art. 70 comma 4, prosegue stabilendo che le modifiche devono essere comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni. Tutti requisiti rispettati nel caso de quo. In ogni caso, la relativa comunicazione risulta presente anche sul sito istituzionale. Avendo l'istante esercitato il diritto di recesso nei termini stabiliti si procedeva, coerentemente con quanto segnalato nell'informativa, all'annullamento dei contributi di disattivazione ma non dell'addebito

degli apparati in vendita. Di conseguenza le fatture insolute rimangono a carico del cliente. 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/restituzione 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 le rate del modem acquistato a rate, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto, Wind Tre conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal signor XXXXXXXX. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La posizione contabile è irregolare e di sua completa debenza: [...] La fattura F2433127804 (CDF P1131022857) è relativa al periodo dal 01/11/24 al 30/11/24, periodo non oggetto d'applicazione dell'aumento di canone e in cui il servizio era stato regolarmente erogato e fruito. (Allegato 7 - Fattura F2433127804). La fattura F2436409506 (CDF P1131022857) è comprensiva delle rate del modem, dovute in quanto lo stesso era in vendita rateizzata e come confermato dallo stesso istante in suo possesso in seguito alla restituzione al mittente della spedizione. Si rappresenta altresì che relativamente al medesimo codice cliente 435213058 (CDF P1131040265) è presente altra posizione contabile irregolare riferibile ad un'utenza mobile, non oggetto di doglianza e per cui non si provvede ad operare alcuna ricostruzione. [...] 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. 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». 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 delle fatture relative alle rate residue del modem che il sig. XXXXXXXX non intende mantenere", non può essere accolta. L'utente, secondo la concorde ricostruzione in fatto delle parti, ha effettuato il recesso a fronte di una modifica unilaterale del contratto comunicata dall'operatore. La fattispecie, sotto il profilo dei costi addebitabili in occasione del recesso, è regolata dall'art. 6 bis, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, recante "Disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". Tale disposizione recita: «Ove un utente finale receda da un contratto per

la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [...] ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 [recesso a fronte di modifiche contrattuali] del presente provvedimento, 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». La norma va interpretata nel senso che la scelta se mantenere o meno gli apparati riguarda solo l'utilizzo del terminale a titolo diverso dall'acquisto in proprietà; in tal ultimo caso l'utente avrà diritto al possesso del terminale ma non potrà essere reso esente dal corrispettivo. Tale interpretazione riviene dal Par. 52 della Del. 307/23/CONS (Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche), in cui l'Agcom chiarisce: «l'Autorità condivide l'opportunità di specificare che la scelta del cliente se mantenere il terminale o meno riguarda una casistica diversa (come ad esempio il noleggio, il comodato d'uso, ecc.) da quella in cui vi è stato un trasferimento di proprietà con pagamento a rate. In tali altri casi, se previsti dal contratto, l'utente potrà scegliere di mantenere il terminale a fronte dell'eventuale pagamento previsto. Pertanto, tenuto conto che tali terminali potrebbero essere stati liberamente acquistati dagli utenti in fase di stipula del contratto, per cui si è quindi perfezionato il relativo passaggio di proprietà, l'Autorità chiarisce nel Regolamento che la facoltà di scegliere di mantenere l'apparecchiatura terminale abbinata al contratto non si applica ai casi di acquisto del terminale stesso in quanto in tale ultimo caso l'utente ha il diritto (non la scelta), come proprietario, di trattenere il bene [...]». La necessaria conseguenza logica della considerazione testé riportata è che i corrispettivi residui per le apparecchiature terminali acquistate dall'utente siano dovuti, in ragione del già perfezionatosi passaggio di proprietà. Non può altresì trovare accoglimento la domanda sub II), di “indennizzo di euro 200,00”, attesa la sua assoluta genericità. L'utente non specifica infatti a che titolo la richiesta di indennizzo sia avanzata né descrive disservizi nella ricostruzione in fatto.

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, 30 settembre 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