

DELIBERA N. 18/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/808401/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/04/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 28/01/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 28/01/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 15/01/2026, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 28/01/2026 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

“Buongiorno, a metà FEBBRAIO 2025 venivo contattato da un'operatrice (codice OPXXX) di cui riporto uno stralcio di conversazione del 18/02/2025: Codice operatore: OPXXX Nel ringraziarla per aver aderito alla nostra promozione scontata tim 14,90, vado a riassumere i successivi passaggi per la migrazione verso wind.

Nell'arco delle prossime 24/48h riceverà una telefonata del servizio qualità di wind per la convalida di dati ed email, confermi tutto per far andare la pratica a buon fine.

Le arriverà quindi un link via email per aderire alla promozione.

Una volta accettato riapra questa chat scrivendo "OK CONFERMATO" in modo da velocizzare le pratiche per la migrazione.

Resto a sua disposizione per ulteriori info e chiarimenti.

In pratica vengo contattato da questa operatrice che mi informa del fatto che TIM sta facendo un'offerta di € 14,99 fissi per traffico dati per 5 anni e che l'unico modo per

poterla attivare è disdire il mio abbonamento per 6 mesi, che mi verranno rimborsati, e poi riattivarlo sempre con TIM alle condizioni sopra scritte come nuovo cliente.

Tutto avviene, il tecnico installa il nuovo modem e io sono convinto che la migrazione avvenga senza intoppi.

Passano diversi mesi fino ad oggi.

Vengo poi ricontattato nei giorni scorsi da un'altra operatrice che mi dice cheavrò presto il bonifico di quanto dovutomi e che l'offerta sta scadendo quindi presto passerò a FASTWEB e non a TIM a prezzi diversi da quelli proposti inizialmente.

A questo punto ho chiesto delucidazioni e mi è stato detto che per una loro dimenticanza il mio vecchio contratto con TIM non è mai stato chiuso ed è tuttora attivo e che sto pagando entrambi.

Della cosa non mi sono accorto in quanto avendo la domiciliazione bancaria non controllo spesso i pagamenti e che nel contratto - cosa di cui non sono stato informato - c'è scritto chiaramente che devo acquistare il modem che Wind mi ha fornito in vece di quello TIM.”

Ciò premesso, l'istante chiede:

1) la totale restituzione di quanto versato in questi mesi a Wind, ovvero euro 349,57 escludendo la bolletta di dicembre pari ad euro 30,96, che se conteggiata porta il totale ad euro 380,53;

2) la restituzione in modo gratuito del modem a Wind senza il pagamento restante di euro 239,60.

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 13/03/2026, Wind, contestando in fatto ed in diritto le doglianze avversarie, di cui chiede il rigetto, riferisce quanto segue.

“... eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie.

La domanda di parte istante non può essere accolta, risultando eccessivamente generica.

La domanda deve pertanto trovare rigetto, in quanto non sufficientemente determinata nell'oggetto e nelle ragioni del richiesto provvedimento di storno.

È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Co.re.Com 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.”

Nel merito, specifica poi quanto segue.

“... per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, nella presente memoria, verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), per la gestione del caso.”

“In data 19/02/2025 l'istante richiedeva l'attivazione del contratto codice 164XXXXXX3 relativo all'attivazione della nuova linea telefonica XXXXXX (LNA), per un'offerta di accesso FIBRA FTTC VULA con offerta internet 200 in FTTC che si completava regolarmente a sistema.

L'offerta attivata prevedeva:

- Canone mensile Internet 200 al costo mensile di € 28,99; Il costo mensile è comprensivo del costo del modem di 5,99 euro al mese per i primi 48 mesi;
- Contributo di attivazione ad € 39,99
- Più Sicuri Casa & Ufficio ad €1,99/mese.

(Allegata PDC, condizioni di contratto, carta servizi e sintesi contrattuale)”

“Ai sensi della Delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018 “l'utente, in base al principio di “neutralità tecnologica”, è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)” tuttavia il Sig. XXX, sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato.”

“Di seguito il conto telefonico F2XXXXXX2, correttamente fatturato che si riporta di seguito a mo' di esempio al fine di dimostrare la coincidenza con quanto fatturato e quanto sottoscritto dal cliente in riferimento al contratto 164XXXXXX53.”

“Alcun reclamo perveniva alla scrivente per un servizio regolarmente erogato e fruito dall'istante e correttamente fatturato in linea con quanto sottoscritto.

In data 18/12/2025 l'istante presentava l'istanza di conciliazione UG/XXX/2025 che si concludeva con mancato accordo in data 15/01/2026.

In data 26/01/2026 il contratto cessava sui sistemi Wind XXX.”

In diritto, evidenzia, altresì, quanto segue.

“Ribadendo che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind XXX, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati, si ribadisce la piena corrispondenza tra quanto contrattualmente sottoscritto e quanto fatturato.

Si evidenzia altresì la corretta attivazione dei servizi richiesti in fase di attivazione contrattuale, il servizio più sicuri casa, il modem in vendita rateizzata abbinata.

Si evidenzia sin da subito quanto stabilito dall’art. 6 Prodotti forniti da WindXXX delle Condizioni Generali di Contratto che sancisce:

“6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi.

6.4 Disciplina della vendita da parte di WIND XXX 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 WIND XXX 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, WIND XXX 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”.

Si richiama altresì quanto riportato nella sintesi contrattuale.”

“Alla luce di quanto sin qui emerso, è evidente che l’istante era stato correttamente informato della modalità di vendita del modem, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un’eventuale cessazione prima dei termini stabiliti dal contratto regolarmente firmato dalla parte attrice.

Tali informazioni, inoltre, venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall’emissione della prima fattura.

Preme evidenziare che nessun reclamo o contatto al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall’istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretto a contestarne l’attivazione del contratto o l’acquisto del bene a rate, se non con l’avvio dell’istanza di Conciliazione già menzionata.

Si rappresenta che la presenza di un reclamo assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Orbene, nel caso di specie, opportuno precisare come Wind XXX ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi a eventuali costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione oltre alle rate residue degli apparati forniti in vendita abbinata.”

“Preme evidenziare, come ut supra già effettuato, che il sig. XXX, sceglieva autonomamente l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato anche se la Delibera AGCOM 348/18/CONS così come modificata dalla 34/20/CONS gli dava la possibilità di scelta: “l'utente, in base al principio di “neutralità tecnologica”, è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)”.

Di conseguenza, relativamente alla doglianza dello storno delle rate del modem, l'unico onere per la scrivente convenuta era quello previsto dall'art. 4 comma 1 della Delibera AGCOM 348/18/CONS:

“Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta”,

ampiamente rispettato come poc'anzi documentato!”

“Va da sé che alcuna responsabilità dovrà essere imputata alla convenuta che altro non ha fatto se non attivare il contratto prescelto dall'utente.”

“Alla luce di tutto quanto sin ora ampiamente precisato e dimostrato, appare evidente l'infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall'istante, in virtù del fatto che nessuna responsabilità può essere imputata alla convenuta.”

Infine, sul piano contabile, “l'istante presenta una situazione amministrativa regolare”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione.

Ne consegue l'irricevibilità di quanto depositato sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento, sia con le repliche all'operatore.

Si rammenta che tale ultima specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica).

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Pertanto, come eccepito anche dall'operatore all'interno del fascicolo documentale della presente procedura, la documentazione depositata dall'istante in data 10/04/2026, dunque, successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento avvenuta il 29/01/2026, non potrà essere considerata in questa sede, in quanto del tutto tardiva.

Ciò premesso, le richieste avanzate da parte istante, trattabili congiuntamente, non risultano accoglibili per le ragioni di seguito riportate.

Innanzitutto, ai sensi del comma 6 dell'art. 4 ("Obblighi di informazione da applicare ai contratti") dell'allegato B alla delibera 307/23/CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"),

"Gli operatori ... forniscono ... la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza."

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, si rileva come l'operatore abbia prodotto agli atti la suddetta sintesi (la cui effettiva ricezione da parte dell'istante, in assenza di contestazioni al riguardo, deve intendersi confermata), all'interno della quale tutti i costi contrattuali (contributo attivazione, canone mensile comprensivo del costo del modem, ovvero 5,99 euro/mese per 48 mesi, servizio Più Sicuri Casa) risultano indicati, così come l'acquisto del modem ("Modem Wi-Fi in vendita abbinata").

Di tale acquisto, così come dei suddetti costi, l'istante risulta, dunque, essere stato reso edotto fin da principio.

Si rileva, inoltre, come le fatture emesse in costanza di contratto (da Wind depositate a fascicolo, ivi compresa la prima, addebitante, tra l'altro, il contributo attivazione, e l'ultima, addebitante, tra l'altro, il costo per attività di dismissione del servizio) risultino perfettamente in linea con quanto pattuito.

Rispetto alle doglianze avanzate, nessuna responsabilità pare, dunque, ascrivibile a Wind.

Del resto, nell'istanza depositata, i fatti e le richieste vengono rappresentati in modo del tutto generico dall'istante, il quale, a tale carenza, neppure ha sopperito con un'adeguata produzione documentale (del tutto insussistente), omettendo, in particolare, di allegare copia di reclami eventualmente inoltrati per contestare i suddetti disservizi.

Si richiama, al riguardo, il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di preve e circostanziate contestazioni inoltrate all'operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto Wind, costituenti parte integrante e sostanziale dell'Offerta sottoscritta, ove è espressamente precisato (art. 23) che

“eventuali reclami e segnalazioni relativi agli importi addebitati in fattura dovranno essere presentati dal Cliente, con le medesime modalità sopra indicate, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione”,

deducendosi da ciò implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine.

Più in generale, si richiama, altresì, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”,

da cui discende che

“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Si osserva, infine, che l'istante nemmeno ha replicato alla memoria dell'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 002XXX/2026) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto.”.

In base a tanto, le richieste avanzate dall'istante vengono, dunque, respinte.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 30/04/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca