

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 12 del 20 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/796898/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 09/12/2025 acquisita con protocollo n. 0316851 del 09/12/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“Essendo da tempo cliente Very per il mobile, ho visto sul sito Very la promozione SUPERFIBRA di Wind3 con uno sconto di 5 euro per i possessori di sim Very; per tale ragione ho aderito telefonicamente alla promozione con, tra l'altro, le telefonate a numeri nazionali da fisso gratuite (invece scopro a posteriori in fattura che, per Wind3, non sono comprese) e la ricarica dati delle sim Very per 12 mesi (ancora non ottenuta). Visionato il mio conto on line e constatato l'addebito delle telefonate, ho fatto reclamo in merito con mail pec. Wind3 ha risposto che tutto è regolare e che le telefonate sono a pagamento (meglio si paga lo scatto alla risposta). Nel contratto stipulato telefonicamente risulta evidente, nonostante l'abile interruzione dell'operatore telefonico, che io intendevo la proposta comprensiva delle telefonate da fisso gratuite. (allegato file audio). Se così non fosse stato l'operatore, per correttezza e trasparenza, avrebbe dovuto avvertirmi esplicitandomi che le telefonate da fisso non erano comprese gratuitamente nell'offerta ma al pagamento di 0.23 euro alla risposta. Tutta la documentazione inviata e quella reperita sul sito sono di "dubbia o difficile" comprensione; la e-mail di invio del contratto, il contratto allegato (che è invece una proposta di contratto), l'ulteriore documentazione ricavabile dal link al sito sono piuttosto confusi e vaghi; non si comprendono bene i termini contrattuali (quanto pago e per cosa e cosa è compreso). Tutto questo mi sta creando un danno e stress psicologico; non riesco a capire perché ci sia tutta questa "vaghezza" e contraddizione tra un documento e l'altro. Segnalo infine che Wind3 con le sue ultime pubblicità sul web per la fibra ha ritenuto opportuno precisare meglio le sue offerte riguardo la gratuita delle telefonate da fisso, prova evidente delle "vaghezza" delle precedenti offerte”.

L'utente chiede:

- i. telefonate verso numeri nazionali gratuite come avevo inteso dai primi contatti telefonici; intendo completamente gratuite senza il pagamento di € 0,23 alla risposta;
- ii. la ricarica dati delle sim Very per 12 mesi.

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore eccepisce, in via preliminare, l'assoluta genericità e indeterminata delle contestazioni formulate dall'istante in relazione alla presunta applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle prospettate e/o pattuite, con particolare riguardo al costo dello scatto alla risposta pari a € 0,23 previsto dall'offerta “Super Fibra 2,5 Giga”, nonché alla lamentata mancata attivazione di un'asserita offerta relativa alla “ricarica dati delle SIM Very per 12 mesi”. Tali doglianze non possono trovare accoglimento, stante la totale assenza di elementi probatori idonei a corroborare la fondatezza delle deduzioni avversarie, in violazione del generale principio dell'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c., richiamato anche da numerosi provvedimenti dell'Autorità (cfr. Delibera Corecom Veneto n. 93/2020; Delibere Corecom Lazio nn. 23/2024/CRL/UD, 84/2024/CRL/UD e 105/2024/CRL/UD; Delibera Corecom Lombardia n. 1/2025).

Sul punto, giova ricordare la consolidata massima “*Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet*”, in forza della quale il decidere deve essere basato esclusivamente su quanto risulta dagli atti regolarmente acquisiti al procedimento.

Conseguentemente, trova applicazione il brocardo “*onus probandi incumbit actori*”, dovendo l'istante fornire idonea contestualizzazione delle proprie pretese, a pena di inammissibilità per difetto degli elementi essenziali. Come a breve verrà evidenziato nella presente memoria difensiva, l'istante risulta essere stato correttamente informato delle caratteristiche tecniche e commerciali dell'offerta commerciale “Super Fibra 2,5 Giga” sia in

sede di rilascio del consenso vocale, sia mediante la successiva documentazione contrattuale inviata dal Gestore, documentazione peraltro prodotta dallo stesso istante nel fascicolo relativo alla presente definizione e alla precedente procedura conciliativa n. UG/XXXXXX/2025.

Giova altresì rilevare che, in materia di contestazioni riguardanti l'indebita o mancata attivazione di servizi, grava sull'operatore l'onere di dimostrare l'esistenza della richiesta dell'utente quale presupposto dell'attivazione contestata, al fine di essere liberato da ogni responsabilità (cfr. Delibera AGCom n. 69/11/CIR). Tale onere, nel caso di specie, risulta ampiamente assolto. Preme ulteriormente evidenziare come né nei consensi vocali né nella documentazione contrattuale allegata dall'istante risulti alcun riferimento all'attivazione o alla promessa di attivazione di un'eventuale offerta concernente la presunta "ricarica dati delle SIM Very per 12 mesi". WindTre eccipisce, altresì, l'improcedibilità e/o inammissibilità della suddetta richiesta anche perché trattasi di una richiesta ultra petitem, ossia avanzata solo nel formulario GU14 e quindi eccedente con quanto richiesto in sede di Conciliazione n. UG/XXXXXX/2025. Tali richieste sono considerate improcedibili, infatti, in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Inoltre, si rappresenta che le richieste formulate dall'istante nella presente controversia: "...telefonate verso numeri nazionali gratuite...senza il pagamento di 0.23 euro alla risposta...la ricarica dati delle sim Very per 12 mesi completamente gratuite..." risultino improcedibili e/o inammissibili, per espressa previsione normativa all'Autorità adita poiché, in tal modo, si chiederebbe a quest'ultima di condannare WindTre ad un fare, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti come statuito dall'art. 20, comma 4, Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii. (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia). WindTre eccipisce, infine, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per la richiesta di risarcimento del danno o dei disagi, i quali non sono demandabili, per espressa previsione normativa (confronta Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii.), all'Autorità adita. Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, eventuali domande di risarcimento ex adverso formulate sono destinate al rigetto e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altre Autorità.

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga le succitate eccezioni di improcedibilità e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato.

Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto del costo previsto dal piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale per il contratto oggetto di contestazione. 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). In data 01/07/2025 l'istante rilasciava un consenso vocale per l'attivazione (doc. 1 consenso vocale contratto n. XXXXXXXXXX), tramite canale Teleseller, del contratto n. XXXXXXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXXXXXX con l'offerta commerciale denominata Super Fibra 2,5 Giga, in accesso Fibra FTTH, con l'opzione gratuita "GIGA illimitati per le tue SIM" e l'opzione Più Sicuri Casa&Ufficio gratuita per una mensilità, l'abbonamento gratuito per 12 mesi di Amazon Prime incluso, e con l'acquisto del modem nella formula della vendita rateizzata. Veniva inviata una e-mail di conferma attivazione allegando la copia contrattuale e i riferimenti relativi al consenso vocale rilasciato e all'offerta commerciale attivata. Si rappresenta, altresì, che lo stesso istante ha provveduto ad allegare nel fascicolo documentale del ConciliaWeb della presente procedura la documentazione relativa alla e-mail di conferma di attivazione, alla copia del contratto e al secondo vocal order rilasciato. Quest'ultimo, come noto, viene effettuato dal Gestore al solo fine di verificare con certezza la correttezza e la veridicità del primo vocal order rilasciato ai fini dell'attivazione del contratto. Proprio in ragione della sua funzione meramente confermativa, il secondo vocal order risulta più sintetico, non riproducendo integralmente dati e informazioni già fornite in modo completo e dettagliato nel primo consenso vocale.

Si rappresenta che l'offerta Super Fibra 2,5 Giga attivata dall'istante prevedeva un costo in promozione di € 22,99 mensili, comprensivo della rata modem, internet illimitato e per le chiamate verso fissi o mobili solo l'addebito di uno scatto alla risposta di € 0,23 con durata illimitata. Tali condizioni economiche venivano chiaramente riferite all'istante e accettate dallo stesso nel consenso vocale rilasciato e allegato alla presente memoria difensiva (vedi allegato doc. 1 consenso vocale contratto n. XXXXXXXXXX), inoltre sono presenti anche nella Sintesi Contrattuale dell'offerta Super Fibra allegata dall'istante stesso nel fascicolo documentale della presente procedura. In data 01/08/2025 si definiva l'attivazione sui sistemi e sulla rete WindTre, del contratto n. XXXXXXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXXXXXX con l'offerta commerciale denominata Super Fibra 2,5 Giga, in accesso Fibra FTTH, con l'opzione gratuita GIGA illimitati per le tue SIM e veniva inviata anche la mail per l'attivazione gratuita del servizio Amazon Prime. Sin da tali brevi premesse è evidente che il cliente era stato correttamente informato della tipologia di contratto attivato e dei relativi costi dell'offerta Super Fibra 2,5 Giga. Preme evidenziare, inoltre che WindTre prevede numerosi canali (Customer Service, App, Area Clienti, ecc) attraverso i quali i clienti possono richiedere assistenza e informazioni

commerciali, amministrative e tecniche, relativamente ai contratti e alle utenze attivate. A riprova della corretta applicazione del canone dell'offerta tariffaria in promozione Super Fibra si allega alla presente difesa la fattura n. XXXXXXXXXXXX emessa in data 22/10/2025.

La convenuta sottolinea che la parte 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. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte dell'istante che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta tariffaria applicate. (Determina GU14/22221/2019). Sicché, se è dovere dell'operatore informare adeguatamente i clienti sui costi delle offerte, sui prodotti attivati e sui servizi offerti, è onere dell'utente informarsi su quanto sottoscritto e accettato, acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare o che si è instaurato.

Quindi possiamo affermare che, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione (sul tema si vedano, ex multis, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 90/2020, Delibera Corecom Abruzzo, n. 44/2019, Determina Corecom Emilia-Romagna Fascicolo n. GU14/22221/2019). Come ampiamente dimostrato nella presente memoria difensiva, i corrispettivi addebitati nelle fatture emesse risultano perfettamente conformi alla proposta contrattuale attivata, in ordine alla quale l'istante era stato debitamente e compiutamente informato. In data 03/09/2025 perveniva una PEC dell'istante per reclamare l'addebito del costo dello scatto alla riposta addebitato per le chiamate effettuate dall'utenza fissa non previsto, a suo dire, nell'offerta commerciale Super Fibra. Il reclamo veniva preso in carica dall'assistenza clienti WindTre che effettuate le dovute verifiche relative al contratto attivato e alla correttezza dell'applicazione dell'offerta commerciale Super Fibra come dei relativi costi addebitati, riteneva il reclamo non fondato e inviava una PEC. Alla luce di quanto fin qui esposto, e come ampiamente dimostrato nella presente Memoria Difensiva WindTre ha ampiamente dimostrato di aver messo in campo tutte le azioni di sua competenza, nonché di aver adempiuto a tutti i propri doveri informativi, in merito all'attivazione del servizio richiesto e dei relativi costi.

Le richieste di parte istante connoterebbero, quindi, la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell'ignoranza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In conclusione, si ritiene, pertanto, che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, e non si ravvisa, nella fattispecie in esame, l'esistenza, in capo alla convenuta, di disagi indennizzabili nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame non potendosi ravvisare alcuna responsabilità in capo alla scrivente convenuta.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società conclude perché l'Autorità Voglia: in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

Con replica depositata in data 07.02.2026, l'utente precisa quanto segue.

Il giorno 2 febbraio 2026 ho ricevuto la fattura mensile relativa al mese di gennaio e noto con stupore che il canone è aumentato di 5 euro. Ho controllato nelle fatture precedenti se risultassero comunicazioni in merito ad aumenti, non ho trovato nulla.

Sarebbe comunque molto strano a qualche mese dalla stipula del contratto. Ho segnalato telefonicamente tale aumento ingiustificato al numero assistenza clienti Windtre 159; il servizio clienti prima di aprire un reclamo ha risposto che era molto strano essendo io da poco cliente WindTre e che mi avrebbero accreditato i cinque euro con la prossima bolletta. Con successiva mail la WindTre mi ha risposto invece che tutto è regolare sulla base di loro riscontri. Faccio di nuovo presente che nell'offerta alla quale ho aderito denominata 'superfibra' il canone di 27,99 euro veniva scontato di 5 euro per il possesso di sim Very; infatti fino ad oggi ho pagato 22,99 euro per il canone della fibra visto che sono in possesso e lo ero all'epoca del contratto di 2 sim Very. Inoltre il prezzo pattuito a 22,99 euro trova conferma nella traccia audio di stipulazione del contratto memorizzata sulla piattaforma Wind e che è già stata presentata agli atti. Non avrei mai stipulato il contratto con canone a 27,99 euro visto che allora avevo un'utenza con Tim a 23,90 euro. Il 06/02/2026 ho inoltrato con pec un altro reclamo formale per aumento ingiustificato mai comunicato. A pensar male spesso ci si azzecca: Non vorrei che questo aumento arbitrario fosse legato alla pratica in corso.

Ho intenzione, vista la vicenda, i precedenti ed il clima creatosi, di avvalermi della portabilità del numero e passare ad altro fornitore senza preavviso di sorta per grave inadempimento di WindTre.

In data 18.02.2026, Windtre contro deduce quanto segue.

Wind Tre eccipisce l'inammissibilità/improcedibilità delle contestazioni e delle richieste avanzate unicamente in fase di controdeduzioni, depositate in data 07/02/2026, in merito all'aumento ingiustificato del canone a partire dalla fatturazione emessa da gennaio 2026. L'introduzione, nel presente procedimento, di contestazioni nuove, mai sollevate nella precedente e propedeutica fase conciliativa, costituiscono "ius novorum" non sottoposto al tentativo di conciliazione. A supporto di quanto sostenuto, il Gestore rileva come le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, ben chiariscano come si debba necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Per tutte le altre contestazioni Wind Tre conferma il contenuto e quanto indicato nella propria Memoria Difensiva depositata in data 29/01/2026, qui integralmente richiamata, e rinnova la correttezza delle proprie azioni gestionali, in conformità a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi, nonché dalla regolamentazione vigente.

L'utente, con nota depositata in data 18.02.2026, replica quanto di seguito precisato.

L'ultima memoria inviata intendeva semplicemente illustrare il "modus operandi birichino" dell'azienda; comportamento del resto confermato da molte lamentele reperibili su Altroconsumo e Trustpilot. Nello specifico la controparte ha perfettamente ragione; sarà mia cura aspettare la risposta al mio reclamo nel merito di fattura aumentata di 5 euro di Wind e poi eventualmente attivare la conciliazione su concilia web perché sicuramente l'azienda sosterrà "di essersi comportata correttamente e nel rispetto del contratto", come del resto fa sempre. Come spiegare allora i numerosi reclami sulla gestione della clientela reperibili sul web? Riguardo le telefonate io ho compreso male a ritenerle gratuite, ma Wind ha molto agevolato questo errore; infatti, in fase di offerta i suoi banner sul sito fanno capire che nel prezzo dell'offerta fibra a 22.99 euro sono compresi: installazione, telefonate e ricariche dati sulle sim Very e poi in una piccola nota a piè pagina (molto in piccolo quasi invisibile) conferma che sono gratuite ma con l'onere dello scatto alla risposta di 0,23 euro. Infine una osservazione riguardo il comportamento Wind nel rispondere al reclamo: non sarebbe stato più semplice per tutti se l'Azienda mi avesse inviato la registrazione della telefonata invece di affermare con un po' di arroganza che in base ai controlli aziendali tutto è regolare? Questa registrazione che chiarisce la situazione invece è stata presentata solo dopo l'attivazione della seconda procedura al Conciliaweb? Tale atteggiamento aziendale si estrinseca anche dalla risposta che ho ricevuto dal call center quando ho protestato per l'aumento di 5 euro in fattura senza alcuna preventiva comunicazione; mi è stato risposto che dai controlli aziendali effettuati tutto risultava regolare. Ho dovuto aprire un reclamo tramite mail. A proposito della registrazione mi sembra chiaramente udibile che il contratto è stato concluso con un prezzo del canone mensile pari a 22,99 euro e così è stato per circa 5 mesi. L'aumento di 5 euro nella fattura di Gennaio 2026 è rispettoso del contratto? Parte ricorrente in data 01.03.2026 ribadisce quanto segue: Spiace constatare che: tutta la procedura conciliatoria si sarebbe evitata se Wind avesse chiarito l'incomprensione in cui sono incorso durante la stipula del contratto; infatti, dal sonoro risulta evidente che io avevo male compreso sulla gratuità delle telefonate e l'interlocutore telefonico avrebbe dovuto chiarirmi questo aspetto e non soprassedere e passare oltre col fine ultimo di concludere il contratto; il modus operandi aziendale (interesse ad acquisire il cliente-anche furbescamente- e non a soddisfarlo) ha favorito tale incomprensione; nei banner aziendali, infatti, si poteva leggere tra l'altro "telefonate illimitate comprese (come il modem e i dati di traffico sulle sim VERY)" ma poi con piccolissima nota a piè pagina si indicavano oneri per 0.23 euro per lo scatto alla risposta.

Questo in contraddizione con altri documenti aziendali citati nel seguito; la documentazione a supporto del contratto non è, eufemisticamente, di semplice e facile consultazione, diciamo che è piuttosto confusa e criptica, da interpretare: infatti, con mail datata Roma 01.07.25 Wind mi comunica "grazie per aver scelto l'offerta Super Fibra 2.5 Giga" ed allega il file contratto.pdf. che riporta la dicitura offerta: Super Fibra 2,5 Giga (il nome modificato in SUPERFIBRA in diversi documenti aziendali sul web aumenta la confusione) Modem in vendita abbinata con consegna ed installazione da parte di un tecnico. Opzioni Aggiuntive: Contributo un tantum (non previsto in fase di contratto telefonico), Più Sicuri Casa&Ufficio(non previsto in fase di contratto telefonico). GIGA illimitati per le tue SIM (mai attivato nonostante ripetute richieste e reclami); aderendo alle indicazioni della mail ho consultato <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria> cliccando sul nome dell'offerta SUPERFIBRA ho scaricato un file (allegato in sede di conciliazione) contenente una sorta di tabella a blocchi intitolata Caratteristiche dell'offerta: in tale tabella si legge alla riga nome commerciale: SUPERFIBRA (in contraddizione con la citata mail -manca in questo caso 2.5 GIGA-).

Alla riga prezzo attivazione: ci sono 2 colonne la prima intitolata a listino riporta 39.99 euro la seconda intitolata in promozione nulla(-). (io sono sicuramente in promozione perché dal banner dell'offerta sul web non risultano costi di attivazione). Alla riga Prezzo addebito flat: ci sono ancora 2 colonne la prima intitolata a regime riporta 27.99 euro la seconda intitolata in promozione nulla (-) (secondo la registrazione vocale dovrebbe esserci 22.99 euro). Alla riga Prezzo addebito a consumo Importo fonia scatto alla risposta: ci sono 2 colonne la prima intitolata a regime riporta 0.23/0.23/-/ , la seconda intitolata in promozione riporta 0.00/0.00/-/-. (e' proprio quello che avevo capito io- quale è la colonna che riguarda il mio contratto?).

Alla riga Servizi inclusi nell'addebito flat/fisso: per tutte le voci riportate nulla (-). risultato: una bella confusione. analoga confusa situazione per i Giga di traffico sulle Sim VERY mai pervenuti e nessuno ha mai chiarito il

motivo di tale inadempienza nonostante le numerose telefonate effettuate ed in contrasto con quanto riportato nel documento PROPOSTA DI CONTRATTO che riporta "GIGA illimitati per le tue SIM"; a dicembre 2025 un aumento del canone e a gennaio 2026 un ulteriore aumento. Entrambi gli aumenti mai comunicati e mai spiegati e, soprattutto, non previsti in contratto (il contratto telefonico sonoro evidenzia chiaramente che il canone era -al 1 luglio 2025- di 22.99 euro); sono andato a rileggermi tutti i testi al seguito delle fatture inviatemi e regolarmente pagate per verificare se ci fossero stati dei cambiamenti e non ho ritrovato avviso di tali aumenti. Tutto questo genera la sensazione di essere preso in giro e soprattutto molto stress e tensione per pensare alle risposte, per scrivere reclami, per fare telefonate (telefonate al 159 in Albania per ricevere in risposta un "apro un reclamo" e poco dopo una mail dal tenore " dai nostri controlli tutto a posto ed in regola"), per interpellare Willy, ... il tutto per poi "sbattere contro un muro di gomma" e ricevere l'ultima fattura con aumento del canone incorporato; è veramente defaticante... ma uno degli obbiettivi di queste aziende leader nel mondo che lavorano certificate in qualità non dovrebbe essere la soddisfazione del cliente? Sembra incredibile, ma un cliente deve sobbarcarsi tutte queste fatiche /"angherie" per un contratto che vale circa 250 euro l'anno? Sembra proprio che tutte le aziende del settore si comportino nello stesso modo (fate cartello???): acquisire il cliente con ogni pretesto e furbizia e poi "vessararlo" con moduli prestampati (tutti uguali ed incomprensibili), codicilli, comunicazione opache, contratti con "forche caudine", penali di tutti i tipi. Pensate che io avrei lasciato Tim (pagavo un canone di 24.50 euro/mese) se avessi saputo che dopo qualche mese il canone WindTre sarebbe passato da 22.99 previsti nel contratto audio a oltre 28 euro (ultima fattura di febbraio 2026)? Tutto questo, lo so, non fa parte dell'attuale tentativo di conciliazione ma fornisce un quadro attuale del contesto in cui mi trovo ad operare per aver stipulato un banale contratto Internet con Windtre solo sei mesi fa; ero convinto Tim mi trattasse male perché mi imponeva di pagare l'invio di ogni bolletta circa 5 euro nonostante avessi chiesto l'invio gratuito della bolletta sulla posta elettronica... Purtroppo sono passato dalla padella alla brace. Sarà mia cura attivare un altro tentativo di conciliazione riguardo al recesso immediato del contratto; WindTre, sicuramente, contesterà tale disdetta a suon di codicilli contrattuali e richiami di legge, ma io cliente resto sempre molto insoddisfatto (e come me altri utenti che subiscono analoghi trattamenti).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario precisare che la memoria di replica depositata da parte istante in data 01.03.2026 risulta tardiva, in quanto presentata oltre il termine regolamentare fissato per tale incumbente (che, nel caso di specie, scadeva in data 18.02.2026).

Nel procedimento di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, i termini per il deposito delle memorie e delle repliche previsti dal Regolamento Agcom (delibera n. 358/22/CONS e s.m.i.) assolvono alla funzione di assicurare la concentrazione e la celerità dell'istruttoria, nonché la piena attuazione del contraddittorio tra le parti, in condizioni di parità e con tempi certi.

L'inosservanza di tali scansioni temporali, infatti, inciderebbe sull'equilibrio procedimentale e sulla possibilità per la controparte di prendere posizione utilmente sulle allegazioni avversarie.

Ne consegue che la memoria di replica tardivamente depositata non può essere presa in considerazione ai fini istruttori e decisori.

Entrando nel merito delle richieste di parte istante, si rileva che alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le stesse non possano trovare accoglimento, per le seguenti motivazioni.

In relazione alla richiesta sub i) relativa all'eliminazione dell'addebito di uno scatto alla risposta di € 0,23= si evidenzia quanto segue: dalla documentazione versata in atti ed in particolare dal contenuto della telefonata intercorsa (c.d. verbal order), in data 01.07.2025, tra l'utente e un operatore di call-center di Windtre si evince chiaramente che l'offerta proposta, prevedeva, tra le altre cose, l'addebito di un importo di € 0,23 come scatto alla risposta; tale somma, del resto, viene chiaramente indicata anche nel prospetto relativo alle c.d. caratteristiche dell'offerta, prospetto allegato dallo stesso ricorrente.

Alla circostanza, oggettivamente inconfutabile, che del predetto addebito, atteso quanto sopra evidenziato, l'utente ne fosse stato debitamente informato, deve giocoforza aggiungersi un ulteriore elemento relativo al fatto che il presente procedimento non può tradursi nell'imposizione all'operatore dell'adozione di uno specifico profilo tariffario qualora si tratti di un'offerta non più commercializzabile o comunque non più attivabile secondo le attuali politiche commerciali dell'operatore.

Diversamente opinando, si finirebbe per imporre a Windtre l'applicazione di un piano tariffario che oggi, a distanza di oltre nove mesi dalla stipula, potrebbe essere "fuori mercato" e non più disponibile, con un effetto conformativo che eccede i poteri del Corecom e che risulterebbe, peraltro, di difficile concreta esecuzione in assenza di un'offerta attiva e attivabile con le medesime caratteristiche tecniche ed economiche.

Per quanto sopra precisato, la richiesta non può trovare accoglimento.

In merito alla richiesta di “ricarica dati delle SIM Very per 12 mesi”, è importante chiarire che il Corecom può decidere, nella fase di definizione, solo sulle richieste che sono state già presentate nel precedente tentativo obbligatorio di conciliazione.

Questo significa che non è possibile aggiungere, in questa fase, richieste nuove che non sono state discusse in conciliazione: altrimenti verrebbe aggirato l’obbligo della conciliazione e l’altra parte non avrebbe avuto modo di confrontarsi su quel punto.

Le regole stabilite dall’Agcom prevedono infatti che, prima di chiedere una decisione, le stesse questioni debbano essere state prima portate in conciliazione.

Di conseguenza, tra ciò che si chiede in conciliazione e ciò che si chiede poi in definizione deve esserci corrispondenza: la definizione serve appunto a decidere su quanto già tentato di risolvere in conciliazione. In questo caso, dai documenti risulta che nella precedente conciliazione (UG/XXXXXX/2025) non era stata indicata la richiesta di “ricarica dati delle SIM Very per 12 mesi”, perché le contestazioni dell’utente riguardavano altri aspetti.

Per questo motivo la richiesta è considerata nuova e, non essendo stata prima sottoposta alla conciliazione obbligatoria, deve essere dichiarata improcedibile: di conseguenza non può essere esaminata né accolta in questa sede.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All’unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di WINDTRE s.p.a..
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.