

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

Deliberazione n. 13 del 20 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX / WIND TRE (VERY OBILE) (GU14/797282/2025)

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 XXXXXXXXXXXX del 10/12/2025 acquisita con protocollo n. 0318400 del 10/12/2025;

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

L'istante contesta il fatto che nella fattura n. XXXXXXXXXXXX siano stati addebitati le rate del modem e il costo di recesso, nonostante il contratto con Windtre fosse cessato in seguito a migrazione verso altro operatore.

L'utente chiede:

- i. lo storno totale della fattura di chiusura n. XXXXXXXXXXXX (di € 246,36) emessa da WindTre dopo la cessazione della linea;
- ii. il blocco di ogni eventuale pratica di recupero crediti;
- iii. il rimborso di eventuali somme non dovute

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore eccepisce l'estrema genericità della contestazione avanzata da parte istante, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito alle doglianze avanzate e all'asserita responsabilità della convenuta. Essa, secondo il principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. non può trovare accoglimento stante la mancanza di elementi probanti circa quanto reclamato in merito alla fatturazione emessa, l'istante, difatti, non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c. - si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto). È bene ricordare, a tal proposito, la massima “Quod non est in actis non est in mundo” assimilabile al più noto “Iudex iuxta alligata et probata iudicare debet”, che riprende il principio secondo cui il giudice, nel decidere, deve tenere conto esclusivamente di quanto risulta dagli atti del processo, ignorando tutto il resto. Pertanto, si ricorda il brocardo “onus probandi incumbit actori”, ossia che è notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità della stessa, per mancanza degli elementi essenziali. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata 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 tutto il traffico generato dall'utenza de qua, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dalla parte istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 30/01/2025 in seguito alla sottoscrizione della proposta di contratto n. XXXXXXXXXXXX veniva attivata l'utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX, in accesso Fibra FTTC, con l'offerta commerciale Internet 200 in abbinamento all'acquisto del modem con la formula della vendita rateizzata della durata di 48 mesi. 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 la signora XXXXXX, sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato. In data 04/09/2025 il predetto contratto veniva cessato sui sistemi e sulla rete Wind Tre in seguito alla migrazione dell'utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX, nello scenario Wind Tre OLO Donating, come richiesto dalla parte istante. In seguito alla cessazione della già menzionata utenza fissa, in data 12/10/2025, veniva emesso il conto telefonico n. XXXXXXXXXXXX (doc. 2 fattura n. XXXXXXXXXXXX) comprensivo dell'addebito delle residue rate del modem, e del “costo per attività di cessazione servizio”, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 487/18/CONS.. La convenuta evidenzia inoltre che tali costi sono visionabili sul sito istituzionale windtre.it nella sezione Trasparenza tariffaria - Piani sottoscrivibili | WINDTRE, dove è pubblicata la “Tabella dei Costi di Attivazione e Disattivazione del servizio di telefonia fissa e delle loro modalità di calcolo. Alla luce di quanto sin qui emerso, è evidente che l'istante era stata correttamente informata 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.

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. Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, WindTre conferma la correttezza e la debenza a carico dell'istante della fatturazione emessa, poiché la cessazione volontaria della linea comportava l'addebito delle rate del modem che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto (doc. 4 Condizioni Generali di Contratto), con conseguente addebito del contributo di cessazione. Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la Proposta di Contratto Wind Tre, 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 richiama la Delibera 276/13/CONS, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

In conclusione, come dimostrato nella presente memoria difensiva, WindTre evidenzia che quanto contestato dall'istante in merito all'addebito delle rate del modem sia del tutto privo di fondamento il contratto sottoscritto prevedeva l'acquisto del bene tramite vendita rateizzata, e, pertanto, non è prevista contrattualmente la sua restituzione, ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all'istante i costi così come riportati nella fattura contestata, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto, Wind Tre conferma l'infondatezza della procedura conciliativa presentata.

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.

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.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta.

L'istante, attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A., sul centro di fatturazione n. XXXXXXXXXX-X, dell'importo di euro 247,41 relativo alla fattura n. XXXXXXXXXX, dato dal costo degli apparati e dal costo dei contributi di cessazione di cui, allo stato attuale, si richiede il pagamento.

Nella denegata ipotesi di accoglimento anche parziale delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi.

Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, Windtre conclude perché l'Autorità voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, si considera che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non possa trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

In relazione alla fattura n. XXXXXXXXXXXX del 12.10.2025 della quale parte ricorrente ne chiede lo storno integrale, giova precisare quanto segue: in relazione al costo di cessazione (pari a € 22,00=) Windtre ha documentalmente dimostrato che il costo addebitato per l'attività di cessazione servizio risulta pienamente conforme alla Sintesi contrattuale, prodotta in atti, la quale indica chiaramente quali sono, nel dettaglio, i costi che l'utente è chiamato a sopportare nell'eventualità di un recesso anticipato dal contratto.

Sintesi contrattuale che costituisce, del resto, parte integrante della Proposta di contratto che l'utente, nel momento in cui la sottoscrive, dichiara di accettare integralmente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ..

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 di storno della fattura non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di "blocco di ogni procedura di recupero del credito", la stessa non può essere accolta.

Dalle risultanze istruttorie è emersa, infatti, la legittimità degli addebiti contestati e, conseguentemente, la debenza degli importi fatturati; in presenza di un credito certo e attuale, non sussiste alcun presupposto per imporre alla società la sospensione delle ordinarie attività di sollecito e recupero e, pertanto, un'eventuale azione di recupero del credito intrapresa dal gestore deve ritenersi, allo stato, pienamente legittima.

In relazione, infine, alla richiesta sub iii) di "rimborso di somme non dovute", si rileva che l'istanza non contiene una puntuale indicazione delle somme di cui si chiede la restituzione (importi, singole voci di fatturazione, periodi di riferimento e causali), né una ricostruzione chiara della pretesa restitutoria, con conseguente impossibilità di svolgere un'istruttoria comparativa tra quanto addebitato e quanto eventualmente indebitamente corrisposto.

Inoltre, ai sensi dell'art. 2697 c.c., grava sull'istante l'onere di allegare e provare i fatti costitutivi della propria domanda; nel caso di specie, l'utente non ha prodotto alcun corredo documentale idoneo a dimostrare l'avvenuto pagamento delle somme asseritamente non dovute (ad es. ricevute, estratti conto, evidenze di addebito su conto o carta), elemento imprescindibile affinché possa configurarsi un diritto al rimborso. Deve infine evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, è stata accertata la legittimità delle principali voci contestate (contributo di cessazione e addebito delle rate residue del modem), con conseguente insussistenza, nel merito, di importi indebiti suscettibili di restituzione.

Pertanto, in difetto di specificazione e prova del pagamento, nonché in assenza di un indebito accertato, la domanda di rimborso deve essere rigettata.

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 XXXXXXXXXXXX nei confronti di WindTre.
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.