

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

Deliberazione n. 26 del 1 luglio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)

(GU14/812270/2026)

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 del dott. Maurizio Santone Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza dell'avv. Antonella Enriette, 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 XXXXXXXXXXXXXXXX del 10/02/2026 acquisita con protocollo n. 0052846 del 10/02/2026;

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

Nonostante il passaggio a Vodafone dell'utenza in questione e della relativa connettività da parte di Wind Tre vengono richiesti rate contributi attivazione ben oltre ai 24 mesi previsti dalla Delibera Agcom 427/18/CONS. Tutti gli altri operatori prevedono l'addebito del modem in 24 mesi o addirittura viene fornito in comodato d'uso. Pare assurdo che Wind Tre faccia pagare l'importo di 5,00 € per 48 mesi ossia ben 240 € totali di un modem che nei negozi costa meno della metà.

L'utente, quindi, chiede lo storno delle rate del modem che rimangono ancora da pagare

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 e a quanto reclamato relativamente al costo e alla durata della rateizzazione del modem, 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. La convenuta solleva, infine, l'eccezione di applicabilità degli indennizzi alla presente istanza, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera n. 347/18/CONS, in quanto l'istante non ha inviato alcun reclamo relativo alle doglianze odierne, nelle tempistiche previste dal citato regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie: “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”.

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

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 05/07/2023 in seguito alla regolare sottoscrizione della proposta di contratto n. XXXXXXXXXXXX veniva attivata l'utenza fissa n. XXXXXXXX, in accesso Fibra FTTC, con l'offerta commerciale Internet 100 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 il signor XXXXX, sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato. In data 25/09/2025 il contratto n. XXXXXXXXXXXX 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 del contratto, a partire dalla fattura n. XXXXXX emessa in data 22/10/2025 e nelle fatture successivamente emesse sino ad oggi, sono state addebitate

unicamente le rate residue del modem avendo l'istante scelto il mantenimento della rateizzazione del costo del modem come indicato nella proposta di contratto dallo stesso sottoscritta. 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 in 48 mensilità relativamente al costo dello stesso, 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. Tutte le informazioni relative al costo e alla durata della rateizzazione del modem, inoltre, venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall'emissione della prima fattura. 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. 3 Condizioni Generali di Contratto).

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.

A conferma di quanto fin qui esposto, si riporta l'orientamento dell'Autorità in tema di costi di recesso e addebito delle rate modem, dimostrato dalla Delibera n. 17/25/CIR. Preme evidenziare, inoltre, che nessun reclamo o contatto al servizio clienti risulta MAI pervenuto o inviato dall'istante alla scrivente tramite PEC, raccomandata, diretto a contestare l'acquisto del bene a rate e il relativo costo, se non con l'avvio dell'istanza di Conciliazione n. UG/XXXXX/2026 avviata presso il Corecom Veneto in data 12/01/2026 e conclusasi in data 04/02/2026 con un verbale di mancato accordo. 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 in 48 mensilità; ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all'istante i costi così come riportati nelle fatture contestate e fino al termine della rateizzazione prevista, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto. 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.

L'istante, attualmente ha una posizione amministrativa irregolare nei confronti di Wind Tre S.p.A., dell'importo di euro 60,54 dovuto al mancato pagamento delle fatture a partire dalla n. XXXXXXXXXX e delle successive sino ad oggi emesse, di cui WindTre si rende disponibile a fornirne copia qualora il Corecom lo richiedesse, relative al costo della rata del modem di cui si richiede il pagamento fino alla conclusione della rateizzazione.

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, WindTre chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla contestazione formulata da parte istante in ordine alla non debenza delle rate residue relative al modem, la domanda non può trovare accoglimento.

Occorre, infatti, richiamare il consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom secondo cui, ove l'apparato sia stato oggetto di acquisto rateizzato e non di mera concessione in comodato o locazione, le rate residue non

costituiscono costi di recesso o penali, bensì il corrispettivo del bene acquistato, e restano pertanto dovute anche in caso di cessazione anticipata del contratto, salvo diversa previsione contrattuale o specifica illegittimità dell'addebito.

Tale principio, più volte ribadito dalla giurisprudenza di settore, trova fondamento nella distinzione tra i costi connessi alla cessazione del servizio e le somme dovute per l'acquisto di beni o apparati forniti all'utente mediante piano di pagamento rateale (vd. delibere AGCOM n. 4/23/CIR e n. 17/25/CIR, delibera Corecom Puglia n. 12/25).

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti emerge che l'utente, con la proposta contrattuale sottoscritta in data 22.06.2023, aveva espressamente aderito alla modalità di acquisto rateizzato del modem e, in particolare, aveva scelto di mantenere la rateizzazione anche nell'ipotesi di recesso anticipato rispetto alla naturale scadenza del rapporto contrattuale.

Tale circostanza assume rilievo dirimente, in quanto conferma che il pagamento delle rate residue discende da una previsione contrattuale accettata dall'utente al momento della conclusione del rapporto.

A ciò si aggiunga che le Condizioni generali di Contratto, che l'utente ha dichiarato di approvare specificamente mediante la sottoscrizione della proposta contrattuale (ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile), prevedevano espressamente, all'art. 6.4.2, che "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".

La previsione contrattuale richiamata, unitamente alla condotta dell'utente che ha regolarmente corrisposto le rate del modem senza formulare contestazioni in ordine alla natura dell'apparato o alla modalità di acquisto, consente di ritenere incontestata la sussistenza di un valido piano di pagamento rateale e, conseguentemente, la debenza delle somme residue richieste dall'operatore.

Non si può non rilevare, in conclusione, che l'utente non ha prodotto alcun reclamo relativo alle fatture contestate, né ha dato riscontro alla richiesta istruttoria degli uffici dell'11.02.2026.

Tale omissione impedisce di verificare la tempestiva e puntuale contestazione degli importi al gestore e comporta il mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sull'istante

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(*) Maurizio Santone

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

Il verbalizzante
Fto(*) Antonella Enriette

(*) 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.