

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

Deliberazione n. 27 del 1 luglio 2026

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

(GU14/810380/2026)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poirio 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 XXXXXXXXXXXX del 04/02/2026 acquisita con protocollo n. 0036433 del 04/02/2026;

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

Fino a giugno 2025 (fattura XXXXXX), terminate le 48 rate del modem, il canone dell'offerta era correttamente di € 24,99. Da luglio 2025 (fattura XXXXX), l'importo è stato alzato unilateralmente a € 30,98. Tale aumento è avvenuto senza il preavviso di 30 giorni e senza informativa sul diritto di recesso senza penali.

In data 11/01/2026 l'utente inviava reclamo PEC. Wind Tre ha risposto il 12/01/2026 (IDXXXXXXXX) sostenendo che il prezzo di € 30,98 fosse dovuto a rate modem "non scontabili".

Si evidenzia che tale affermazione è smentita dalle fatture stesse: le rate sono concluse e a giugno 2025 il canone era già sceso a 24,99 euro.

L'operatore ignora le proprie evidenze contabili costringendolo alla conciliazione in palese malafede. Si richiama integralmente quanto esposto nell'istanza di conciliazione, ribadendo la malafede dell'operatore che, nonostante le evidenze documentali (fattura giugno 2025), persiste nell'applicare una tariffa gonfiata.

Si richiede all'Autorità di decidere nel merito, imponendo lo storno delle somme indebite e il riconoscimento degli indennizzi per mancata trasparenza e risposta infondata al reclamo

2. La posizione dell'operatore

In data 21/05/2021, a seguito del rilascio di un consenso vocale da parte del Sig. XXXXXX, veniva attivato, sui sistemi WindTre, il contratto n. XXXXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXXXXXX con accesso in Fibra FTTC, con il modem acquistato nella formula della vendita a rate in 48 mensilità, con l'offerta commerciale Internet 100 al costo mensile di € 28,98 iva inclusa. Il suddetto contratto relativo all'utenza fissa n. XXXXXX risulta attualmente attivo sulla rete Wind Tre e correttamente utilizzato dall'istante. In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., in merito alla richiesta di un risarcimento del danno o dei disagi, il quale non è demandabile, 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. Wind Tre eccepisce, altresì, l'inammissibilità/improcedibilità relativamente alla richiesta di “... ripristino immediato del canone a 24,99 euro IVA inclusa”.

Tale domanda non può essere inoltrata per espressa previsione normativa, al Corecom adito, poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultimo di condannare Wind Tre, ad un facere, il che esula dai poteri concessi all'Autorità in base al Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Infatti, ai sensi della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., dovrà essere giudicata inammissibile e/o improcedibile una siffatta richiesta in quanto esula dall'ambito delle competenze attribuite al Corecom adito (ex multis, delibere: n. 30/24 Corecom Toscana, n. 10/25 Corecom Puglia).

Nessun ulteriore potere è attribuito al Corecom il quale, dunque, non può pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un facere nei confronti dell'Operatore. 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 tutto il traffico generato dall'utenza de qua, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Come già riferito nella presente memoria difensiva, in data 21/05/2021, su richiesta dell'istante, veniva attivato, sui sistemi WindTre, il contratto n. XXXXXXXX relativo alla linea fissa n. XXXXXXXX in Fibra FTTC, con offerta commerciale Internet 100, al costo mensile di € 28,98 incluso l'acquisto del modem in vendita rateizzata per 48 mesi. Il costo mensile di 28,98€ era composto da 22,99 € di canone del servizio e 5,99 € di rata del modem inclusa solo per i primi 48 mesi; al termine della rateizzazione del modem, il canone del servizio sarebbe rimasto ad 28,98 € al mese. Tali informazioni sui costi erano chiaramente riportate nella Sintesi Contrattuale dell'offerta sottoscritta.

La convenuta 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. Viene ribadito, pertanto, che le Proposte di Contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, della documentazione allegata, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. 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. 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).

In data 12/06/2022 veniva emessa la fattura n. XXXXXX dove veniva comunicato un aumento del canone mensile di € 2,00 a partire dal 01/09/2022 e della possibilità di recesso, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La scrivente difesa rileva che, a seguito della suddetta comunicazione, nessuna richiesta di recesso o migrazione per la linea fissa n. XXXXXXXX perveniva dall'istante entro il 31/08/2022, la quale, pertanto, rimaneva attiva sui sistemi WindTre, così come nessun reclamo relativo alla fatturazione emessa risulta pervenuto anche successivamente all'applicazione del costo della nuova tariffa del canone, che a partire dalla fattura n. XXXXXXXXX (doc. 5 fattura n. XXXXXXXX), come correttamente e tempestivamente comunicato all'istante, veniva applicata al costo di € 30,98. Relativamente alla modifica delle condizioni commerciali va chiarito che, Wind Tre ha rispettato le proprie Condizioni Generali di Contratto nonché la normativa di settore. L'art.70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, 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 (sul tema si richiamano a titolo esemplificativo le seguenti Delibere di Rigetto: n.14_2023 del Corecom Liguria e n. GU14/733470/2025 del Corecom Veneto). In data 11/01/2026 perveniva una PEC dell'istante per reclamare il costo del canone mensile addebitato nella fatturazione mensile relativa all'offerta Internet 100 il quale non era stato modificato a seguito della fine della rateizzazione del costo del modem abbinato. L'assistenza clienti WindTre, a seguito delle verifiche effettuate, riteneva il reclamo non fondato e la fatturazione emessa corretta, veniva di conseguenza inviata una PEC di risposta di mancato accoglimento del reclamo, dove veniva chiarito che il costo dell'offerta sin dall'attivazione prevedeva il costo della rata del modem inclusa, il termine della rateizzazione del modem non prevede una modifica del relativo costo che rimane invariato. Alla luce di quanto fin qui esposto, e come ampiamente dimostrato nella presente Memoria Difensiva WindTre evidenzia una chiara infondatezza e pretestuosità di tutte le contestazioni e richieste dell'istante relativamente alla fatturazione emessa, soprattutto perché correttamente informato sui costi da sostenere già al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto, La convenuta ricorda inoltre che tutte le informazioni ed i dettagli sono sempre consultabili sul sito internet istituzionale del gestore al link: <https://www.windtre.it/trasparenza-tariffaria>. 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 ~~consigliata~~ **consigliata** infondatezza dell'infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. In conclusione, alla luce di quanto fin qui esposto, si ritiene che non possano sussistere dubbi sulla correttezza dell'operato di Wind Tre, che conferma la legittimità dei costi addebitati, nonché la corretta ottemperanza di Wind Tre agli "Obblighi di informazione agli utenti", ai sensi della Delibera 457/24/CONS, art. 3, comma 5.

Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame non potendosi ravvisare alcuna responsabilità in capo alla scrivente convenuta. Windtre chiede, quindi, di 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 memoria di replica depositata in data 13.04.2026, l'utente precisa quanto segue.

L'operatore sostiene che il costo dell'offerta sia sempre stato di € 30,98. Tale affermazione è smentita dalla fattura n. XXXXXXX di giugno 2025, che attesta un canone pari a € 24,99. È dunque provato che, una volta concluso il piano rateale del modem, il prezzo si sia ridotto correttamente. Il successivo rialzo a € 30,98 (da luglio 2025) costituisce pertanto una variazione economica successiva e non una continuità del prezzo originario. Wind Tre non ha fornito alcuna prova di aver comunicato la variazione da € 24,99 a € 30,98 avvenuta nel 2025. Il richiamo a modifiche del 2022 è inconferente, poiché non giustifica l'aumento applicato tre anni dopo, in coincidenza con la cessazione della rateizzazione del modem. L'onere della prova della corretta comunicazione grava sull'operatore e, nel caso di specie, non risulta assolto. Si rileva una grave incongruenza nella documentazione prodotta dall'operatore. Wind Tre, pur richiamando il contratto n. XXXXXXX, ha depositato allegati riferiti a un diverso numero di contratto (n. XXXXXXX), non pertinente alla presente controversia. Tale difformità rende non verificabile la riferibilità dei documenti prodotti e ne compromette l'attendibilità ai fini del presente procedimento. Considerata la chiarezza delle prove depositate, che documentano in modo oggettivo l'errata fatturazione e la mancanza di trasparenza dell'operatore, il sottoscritto ritiene non necessaria la fissazione di una ulteriore udienza di discussione.

Si chiede pertanto che l'Autorità voglia decidere nel merito sulla base degli atti presenti nel fascicolo.

L'utente, quindi, chiede:

- i. il ripristino immediato del canone a € 24,99 (IVA inclusa);
- ii. l'accertamento dell'illegittimità della variazione economica applicata;
- iii. il rimborso di € 5,99 per ciascuna mensilità a partire da luglio 2025;
- iv. l'indennizzo per la gestione non corretta del reclamo;
- v. l'indennizzo per la condotta non trasparente.

3. Motivazione della decisione

A seguito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste di parte istante non possano trovare accoglimento.

In relazione alla richiesta formulata al punto sub i), avente a oggetto il ripristino del precedente profilo tariffario, la stessa non può essere accolta.

La riattivazione di una determinata offerta commerciale, infatti, presuppone necessariamente che il relativo piano tariffario sia ancora vigente, disponibile nei sistemi dell'operatore e concretamente commercializzabile al momento della decisione.

In difetto di tali condizioni, l'eventuale ordine di ripristino si risolverebbe nell'imposizione, a carico del gestore, di una prestazione non più esigibile, in quanto non praticabile sul piano tecnico e commerciale. Pertanto, la domanda deve essere rigettata nella parte in cui è diretta a ottenere il ripristino del precedente profilo tariffario, non potendo il presente procedimento tradursi nell'adozione di un ordine avente a oggetto una prestazione eventualmente divenuta impossibile.

In relazione alle richieste sub ii) e sub iii), che possono essere esaminate congiuntamente in quanto attinenti alla contestata correttezza della fatturazione applicata da Wind Tre, si osserva quanto segue.

In via preliminare, giova precisare che la valutazione potrà essere condotta alla luce della sola documentazione ritualmente versata in atti e, segnatamente, delle fatture effettivamente prodotte dalle parti, non potendosi fondare l'accertamento su allegazioni non supportate da idoneo riscontro documentale.

La valutazione della sequenza contabile prodotta nonché delle condizioni economiche contrattualmente previste, non consente tuttavia di ritenere dimostrata l'asserita illegittimità della fatturazione.

L'utente si è limitato, infatti, a contestare l'addebito senza fornire elementi documentali idonei a comprovare, in modo puntuale e univoco, la difformità degli importi fatturati rispetto alle condizioni applicabili al rapporto.

Al contrario, le fatture in atti evidenziano una sostanziale corrispondenza tra quanto addebitato dall'operatore e l'assetto economico del contratto: dapprima con separata indicazione del canone e della rata modem, quindi con il solo canone a seguito dell'esaurimento del piano rateale, e comunque nel quadro dell'incremento di € 2,00 previamente comunicato all'utente.

Deve inoltre rilevarsi che la parte istante non ha prodotto una serie completa di fatture tale da consentire una ricostruzione esaustiva e continuativa dell'andamento tariffario del rapporto, né ha depositato documentazione idonea a dimostrare l'avvenuto pagamento di somme non dovute o eccedenti rispetto alle condizioni pattuite e successivamente comunicate.

Secondo il consolidato principio in materia di onere della prova, grava sull'utente che contesti la fatturazione l'onere di allegare e documentare gli elementi da cui desumere l'erroneità degli importi richiesti, mentre

l'operatore è tenuto a fornire riscontro della riconducibilità degli addebiti al rapporto contrattuale e alle condizioni economiche applicate.

Nel caso di specie, tale onere non può ritenersi assolto dalla parte istante, atteso che la documentazione prodotta non consente di individuare con certezza un addebito indebito, né di quantificare eventuali somme da restituire. Ne consegue che, in difetto di prova contraria puntuale e documentata, la fatturazione emessa da Wind Tre deve ritenersi corretta e coerente con le risultanze contrattuali e contabili disponibili agli atti. Per quanto sopra precisato, quindi, le richieste del ricorrente non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv), si deve rilevare che dal corredo documentale versato in atti risulta che Windtre, già in data 12.01.2026, forniva puntuale riscontro al reclamo presentato dall'istante con PEC dell'11.01.2026.

Ciò consente di ritenere assolto, sotto il profilo formale, l'onere di risposta al reclamo.

La circostanza relativa al fatto che l'istante abbia considerato tale riscontro non corretto o comunque non soddisfacente rispetto alle questioni sollevate, non appare di per sé idonea a dimostrare l'assenza di risposta, ma attiene piuttosto al contenuto e alla qualità del riscontro reso dal gestore.

Ne consegue che, ai fini della domanda in esame, non può ravvisarsi un'ipotesi di omesso riscontro, risultando invece documentalmente provato che il gestore abbia tempestivamente replicato al reclamo, ancorché con contenuti non ritenuti condivisibili dall'utente.

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

Con riferimento alla domanda sub v), relativa al riconoscimento di un indennizzo per asserita condotta non trasparente da parte di Windtre, si rileva che la relativa valutazione esula dalle competenze attribuite al Corecom nell'ambito del presente procedimento di definizione. I profili attinenti alla trasparenza contrattuale, infatti, richiedono valutazioni ulteriori rispetto a quelle demandate a questa Autorità delegata ai fini dell'accertamento di eventuali inadempimenti indennizzabili.

La domanda, pertanto, non può essere accolta in questa sede, restando salva la possibilità per l'istante di far valere le proprie ragioni dinanzi alle autorità competenti (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato oppure Autorità Giudiziaria).

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 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(*) 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.