

	Presidente	Tommaso Razzolini
	Vice Presidente	Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 29 dell'8 settembre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/814415/2026)

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
Tommaso Razzolini	X	
Stefano Rasulo	X	
Roberto Ciambetti	X	
Sabrina Doni	X	
Jacopo Rodeghiero	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'ufficio Supporto Corecom 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 17/02/2026 acquisita con protocollo n. 0061549 del 17/02/2026;

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

A seguito della cessazione del contratto WindTre (Codice Cliente XXXXXXXXX) in data 11/06/2025 per migrazione verso Enel Energia, l'utente continua a ricevere addebiti mensili di € 5,99 relativi al modem/router fornito in abbinamento al vecchio contratto. In data 31.10.2025 presentava reclamo tramite PEC chiedendo la restituzione del dispositivo o l'annullamento delle rate residue, ma WindTre ha rigettato la richiesta con la risposta n. XXXXXXXXXXXX, affermando che i costi risultano corretti.

L'utente chiede:

- i. la cessazione immediata degli addebiti residui;
- ii. il rimborso delle somme già versate dopo la disattivazione del servizio principale;
- iii. il rimborso di eventuali spese accessorie

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. 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 25/10/2023 l'istante rilasciava un consenso vocale per l'attivazione del contratto n. relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXXX, 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.

Venivano di conseguenza inviate apposite comunicazioni all'istante sia tramite e-mail, con allegata la proposta contrattuale che sms in relazione alla conferma dell'attivazione. In data 09/11/2023 si definiva l'attivazione del suddetto contratto sui sistemi e sulla rete WindTre. 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 XXXXXX, sceglieva l'attivazione del servizio con la vendita del modem abbinato. Tutte le informazioni relative al costo e alla durata della rateizzazione del modem, inoltre, erano presenti sin dall'emissione della prima fattura emessa n. XXXXXXXXX. In data 01/07/2025 perveniva una PEC dell'istante richiedente la disdetta del contratto n. XXXXXXXXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXXX; la richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre che predisponendo la cessazione, sui sistemi e sulla rete

Wind Tre, del suddetto contratto, entro trenta giorni, come da tempistiche previste dall'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto: "Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4..." (doc. 3 Condizioni Generali di Contratto), la quale si definiva correttamente in data 30/07/2025. In seguito alla cessazione del contratto, a partire dalla fattura n. XXXXXXXXXX emessa in data 22/09/2025, (doc. 4 fattura n. XXXXXXXXXX) e nelle fatture successivamente emesse, 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, le quali verranno emesse sino al termine della rateizzazione in 48 mensilità. 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. Il contratto sottoscritto prevedeva l'acquisto del bene tramite vendita rateizzata, e, pertanto, non è prevista contrattualmente la sua restituzione. In data 31/10/2025 l'istante inviava una PEC di reclamo per la fatturazione emessa relativa alle rate modem. L'assistenza clienti WindTre prendeva in carico il reclamo dell'istante ed effettuate le dovute verifiche riteneva il reclamo non fondato e la fatturazione corretta, veniva di conseguenza inviata una mail informativa all'istante.

Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, WindTre conferma la correttezza e la debenza a carico dell'istante della fatturazione emessa e delle prossime fatture in emissione fino al termine della rateizzazione, 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. Ricordando che, nel momento in cui la parte istante ha rilasciato il consenso alla 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 addebito delle rate modem, con la Delibera n. 17/25/CIR: "[...] 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..." (ex multis, Delibere Agcom n. 9/22/CIR e n. 4/23/CIR; Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto). Sul tema si richiamano alcune delle recenti Delibere di Riggio a conferma della regolarità di quanto sottoscritto: • n. 12/25 del Corecom Sicilia: "[...] In merito agli addebiti per le rate residue del modem, si evidenzia che il bene è stato oggetto di contratto di acquisto rateale.

Pertanto, ai sensi delle condizioni generali di contratto, il cliente è tenuto all'integrale pagamento delle rate pattuite, anche in caso di cessazione anticipata del rapporto [...]; • n. 12/25 del Corecom Puglia: "[...] Gli importi per la compravendita del modem devono ritenersi spettanti, atteso che l'utente ha sottoscritto contratto accettando tale negozio collegato all'offerta e che l'addebito in unica soluzione a fronte del recesso non solo è contemplato dall'art. 6.4.2 delle condizioni generali di contratto, ma è stato anche espressamente accettato dall'utente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento. [...]. (ex multis, Delibere Agcom n. 9/22/CIR e n. 4/23/CIR; Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto) Sul tema si riporta anche la SENTENZA del GDP di RHO N. 17/2025 nella quale è stato stabilito "[...] dall'esame della documentazione prodotta, e segnatamente le Condizioni G. di Contratto [...], si rileva che i costi esposti sono legittimi e quindi dovuti, perché espressamente pattuiti. Ed invero gli stessi, comprendono il costo del modem, pattuito al punto 6.4.2 delle Condizioni Generali di Contratto, [...]. Ritenute quindi tutte legittime le voci esposte nella fattura [...], la domanda attorea volta ad ottenere la declaratoria di insussistenza e/o inesistenza e/o inesigibilità di tutto o parte del credito rivendicato da Wind Tre spa, deve essere rigettata." (vedasi anche SENTENZA GDP EMPOLI N. 59/2024 e SENTENZA GDP DI FIRENZE N. 2461/2024).

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 e, pertanto, non è prevista contrattualmente la sua restituzione; si ribadisce quindi 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.

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

Tutto ciò premesso, Windtre chiede di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente poiché si fondano su presupposti fattuali e giuridici coincidenti, si evidenzia quanto segue. 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 in data 25.10.2023 rilasciava un consenso vocale per l'attivazione del contratto comprendente l'offerta commerciale Internet 100 in abbinamento all'acquisto del modem con la formula della vendita rateizzata. Il gestore, in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti in materia, e in particolare a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 307/23/CONS, provvedeva a trasmettere all'utente sia la proposta contrattuale sia il successivo SMS di conferma dell'avvenuta attivazione del contratto.

Tali circostanze risultano, peraltro, non contestate né specificamente smentite da parte attorea, con la conseguenza che le stesse possono ritenersi acquisite agli atti e idonee a comprovare il corretto adempimento, da parte dell'operatore, degli obblighi informativi e documentali previsti dalla disciplina applicabile.

Dall'esame della proposta contrattuale si rileva, infatti, che l'utente sceglieva 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, 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.

Per quanto sopra precisato le richieste non possono trovare accoglimento.

Quanto alla richiesta sub iii), relativa al rimborso di eventuali spese accessorie, si rileva che l'utente non ha fornito documenti idonei a dimostrare di aver sostenuto tali costi.

In particolare, non sono state presentate ricevute o altra documentazione utile a provare il pagamento delle spese richieste.

Per questo motivo, in mancanza di una prova concreta dell'eventuale esborso sostenuto, la domanda non può essere accolta.

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.
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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

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.