CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	~~Tommaso Razzolini~~ Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero Maurizio Santone

Deliberazione n. 36 del 30 settembre 2026

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

(GU14/828325/2026)

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 Vice-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 04/04/2026 acquisita con protocollo n. 0130242 del 04/04/2026;

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

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

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta il fatto che non gli fosse stato proposto un contratto con modem libero possedendo una convergenza (mobile + fisso).
Chiede al gestore se ci fossero aumenti di prezzo in caso di migrazione dei numeri mobili, le dicono di no, ma nel caso in cui avesse cessato la linea fissa avrebbe avuto "problemi" e aumenti con mobile.
Decide di migrare i due numeri ed il risultato è un aumento del fisso di 6 euro e una fattura di 170 euro presumibilmente (non avendo i dettagli) per un telefono dato come gratuito.
Evidenzia di non aver traccia di questo nemmeno in area riservata e di non aver avuto modo di leggere il contratto (se non dopo la firma).

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie che, 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 che possano confermare la fondatezza delle doglianze quivi avanzate, lamentando in maniera oltremodo sommaria, generica e non circostanziata l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite sia in merito al contratto n. XXXXXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXXX sia della SIM n. XXXXXXXX e del terminale XXXXXXXX IMEI n. XXXXXXXXXXX ad essa associato, senza fornire e accludere la documentazione probatoria, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) (si veda sul tema la Delibera n. 93/2020 del Corecom Veneto, nonché le Delibere n. 23/2024/CRL/UD, n. 84/2024/CRL/UD e n. 105/2024/CRL/UD del Corecom Lazio, la Delibera n. 1/2025 del Corecom Lombardia). Secondo il principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere "iuxta alligata et probata iudicare debet", e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Wind Tre solleva, inoltre, l'improcedibilità e inammissibilità della presente istanza di definizione con riferimento alle richieste dell'istante di "…cessazione della rete fissa senza penali ne di tipo economico diretto e ne legato agli apparati pagati e scontati fino al recesso - estinzione della fattura del valore di 168 euro circa e di 31,99…", poiché le stesse non sono demandabili, per espressa previsione normativa, all'Autorità adita e poiché in tal modo si chiederebbe a quest'ultima 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 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) Wind Tre conferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall' istante nel corso dei rapporti contrattuali per i contratti oggetto di contestazione. Prima di iniziare la disamina del presente contenzioso, Wind Tre specifica che, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal

proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema […] prodotte dalla società medesima […]." In data 27/05/2025 venivano attivati, su richiesta dell'istante, i seguenti contratti: • n. XXXXXXXXXX relativo alla linea fissa con numerazione XXXXXXXX, con l'offerta commerciale denominata Super Internet Casa 5G, in accesso Fibra FWA, con l'opzione gratuita GIGA illimitati per le tue SIM, con vendita abbinata del modem e dell'antenna, al costo promozionale di € 19,98 mensili per dodici mesi a seguito della attivazione e della convergenza con la Sim n. XXXXXXXXXX; • n. XXXXXXXXXX relativo alla Sim con portabilità della numerazione XXXXXXXX, con offerta tariffaria Go Unlimited Fire+ 5g New Easy Pay con Convergenza Special al costo mensile di € 7,99 associata all'acquisto, con la modalità di vendita a rate, del terminale XXXXXXXX IMEI n. XXXXXXXXXX. Tutte le informazioni relative alla rateizzazione per l'acquisto del terminale, e il relativo sconto pari al costo della rata del terminale applicato sul canone della SIM, venivano riportate chiaramente sulla proposta contrattuale regolarmente firmata dall'istante. Si precisa che l'offerta commerciale "Easy Pay" prevede l'addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica, inoltre, trattandosi di un'offerta prepagata, tali addebiti non prevedono l'emissione di fatture cartacee, ma unicamente di disposizioni contabili. La sottoscrizione e il consenso per l'attivazione dei suddetti contratti così come dell'acquisto rateizzato del terminale, veniva rilasciato dall'istante attraverso la firma elettronica FEA una modalità di firma che possiede i requisiti giuridici e informatici previsti dal Decreto Legislativo n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) e nel DPCM del 22 Febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali). Preme evidenziare che le richieste di attivazione venivano sottoposte a rituale controllo da parte della società Wind Tre, le quali, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, provvedeva ad attivare le utenze telefoniche su indicate. Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità. Sin da tali brevi premesse è evidente che il cliente era stato correttamente informato della tipologia dei contratti attivati e dei relativi costi delle offerte. La convenuta sottolinea che la parte istante nel momento in cui ha accettato le proposte di contratto WindTre per l'attivazione delle utenze de quibus, 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 GU14/222221/2019) 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. GU14/222221/2019) Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", 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 (ex multis Delibera 01/2026/CRL/UD del 23/01/2026). Deve, pertanto, ritenersi del tutto infondata la contestazione relativa alla presunta applicazione di condizioni contrattuali di cui l'istante non era informata. 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, come di seguito riportato dal seguente articolo della propria Carta dei Servizi (doc. 5 Carta dei Servizi) e in ogni fattura emessa di cui si riporta uno stralcio: Art. 5 - Assistenza "I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il sistema di Customer Service, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce ai numeri, 159 per i clienti con attive offerte Consumer e Professional, al 1928 per i clienti con attive offerte Business, web self care dall'Area clienti del sito www.windtre.it per i clienti con attive offerte Consumer e Professional e

www.windtrebusiness.it per i clienti con attive offerte Business, tramite le apposite App WINDTRE per i clienti con attive offerte Consumer o WINDTRE BUSINESS per i clienti con attive offerte Business per smartphone. La chiamata al servizio di Customer Care è gratuita per tutti, Clienti e non. Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall'estero, anche l'accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l'obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all'operatore di accesso." In data 21/01/2026 la Sim n. XXXXXXXXXX veniva cessata sui sistemi WindTre a seguito della richiesta dell'istante di portabilità verso altro gestore, come si evince dai seguenti A seguito della cessazione della suddetta Sim mobile veniva disattivata di conseguenza la convergenza sull'utenza fissa n. XXXXXXXXX e il relativo sconto promozionale sul canone come chiaramente comunicato nelle sintesi contrattuali (vedi print screen già riportati nella presente memoria), e come si evince anche dalle fatture allegate dalla XXXXX XXXXXX nel fascicolo documentale del Conciliaweb della seguente procedura e di cui si riporta una sintesi a conferma della corretta fatturazione da parte della convenuta secondo quanto stabilito nei termini contrattuali: In data 15/02/2026 veniva emessa la disposizione contabile n. XXXXXXXXX di € 128,70 contenente le rate a scadere del terminale XXXXXXXX essendo la Sim stata cessata prima dello scadere del vincolo contrattuale della rateizzazione stabilito da contratto. Ne consegue che la contestazione dell'istante relativa all'addebito delle rate del terminale sia del tutto priva di fondamento così come la richiesta di storno della disposizione contabile emessa la quale risulta tutt'oggi insoluta e di cui si conferma la corretta emissione e la debenza a carico della XXXXXXXXXXXX. In data 22/05/2026 veniva cessato, a seguito richiesta dell'istante pervenuta tramite Pec, anche il contratto n. XXXXXXXXXXX relativo all' utenza fissa n. XXXXXXXX in accesso FWA, nelle 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. 7 Condizioni Generali di Contratto Fisso), con invio da parte dell'assistenza clienti Windtre di apposito SMS informativo, In merito alla contestazione e alla richiesta di eventuali costi dei terminali addebitati a seguito della cessazione del suddetto contratto è bene ribadire che la normativa vigente, nonché l'art. 6. PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto del gestore di seguito riportate, non prevedono, lo storno o il rimborso delle rate degli apparati, che, essendo stati "acquistati", restano di proprietà del cliente non prevedendo in nessun caso la restituzione: 6.4.2 – "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, salvo diversa indicazione da parte del cliente al momento della sottoscrizione contrattuale […]." (vedasi anche SENTENZA GDP EMPOLI N. 59/2024 e SENTENZA GDP DI FIRENZE N. 2461/2024 e SENTENZA DEL GDP DI RHO N. 17/2025 nonchè Delibere Agcom n. 9/22/CIR e n. 4/23/CIR; Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto, n. 12/25 del Corecom Puglia). Relativamente alla doglianza dello storno delle rate del modem, si precisa, che parte istante, sceglieva autonomamente l'attivazione del servizio con la vendita del modem e dell'antenna abbinati a titolo oneroso anche se, la Delibera AGCOM 348/18/CONS così come modificata dalla 34/20/CONS, gli dava la possibilità di scelta: "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)". Si ribadisce che il contratto sottoscritto prevedeva l'acquisto dei beni tramite vendita rateizzata, e, pertanto, non è prevista contrattualmente la restituzione. Si ribadisce che la fatturazione risulta corretta e dovuta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem e dell'antenna FWA che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto già rappresentate. Si evidenzia che, in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale, in caso di cessazione, saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore (ex multis Delibera n. 58/2024 Corecom Umbria, Delibera n. 34/2024 del Corecom Umbria, Delibera AgCom n. 4/23/CIR,). A conferma di quanto fin qui esposto, si riporta l'orientamento Autorità in tema di costi di recesso e costo degli apparati, dimostrato dalla 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. In relazione alla contestazione relativa al costo di cessazione (pari a euro 22,00) il costo risulta 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." (ex multis, Delibere Agcom n. 9/22/CIR e n. 4/23/CIR; Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto e Delibera Di Rigetto N. 25/26 - Corecom Emilia-Romagna) Sul tema è stata è emessa 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, e il contributo di € 22,00 per la migrazione, anch’esso espressamente previsto nelle Condizioni G. di Contratto al punto 15.5; quest’ultima voce risulta, tra l’altro, anche pubblicizzata sul sito ufficiale AGCOM [...]. 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). Ad abundantiam si riporta un’ulteriore Delibera AGCOM n. 4/23/CIR nella quale l’Autorità riporta il medesimo orientamento: “In merito alla contestazione relativa alle rate del modem […], le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto.” Principio consacrato con la Delibera 307/23/CONS. Difatti con la predetta Delibera l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali. Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, il pagamento rateale di quanto residua […]. In caso di recesso del contratto, l’operatore non può addebitare all’utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all’apparecchiatura terminale. Vieppiù che l’art. art. 6-bis comma 2, della predetta Delibera, riconosce il diritto da parte degli operatori di richiedere i costi relativi agli apparati forniti in vendita rateizzata in caso di recesso: “Ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, […], non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore che l’utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. […]” Orbene, nel caso di specie, opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi a eventuali costi di disattivazione come indicati sul Contratto o Carta Servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione oltre alle rate residue degli apparati forniti in vendita abbinata. Si richiama sul tema la Delibera n. 2/2026 del Corecom Emilia-Romagna: “[…]nel caso il contratto di Abbonamento includa apparati in vendita, la richiesta di disdetta comporta l’acquisto dell’apparato (e degli eventuali relativi accessori) in base ai costi di cui all’art. 6, e l’addebito del contributo di disattivazione, come previsto dall’art. 15 ‘DURATA – PROROGA TACITA – RECESSO E CONTRIBUTI”. E la Delibera AGCOM N. 11/26/CIR […]Al riguardo, il TAR del Lazio in una recente pronuncia (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce “null’altro che la pretesa all’adempimento di un’obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione del servizio”. Va rilevato, poi, con riguardo al tema specifico della rateizzazione dei costi di attivazione, che la stessa Autorità ne ha riconosciuto la legittimità, stabilendo al titolo VII, punto n. 28, della delibera n. 487/18/CONS “che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue” Come dimostrato nella presente memoria difensiva, WindTre evidenzia che quanto contestato dall’istante in merito ai contratti attivati, così come dei costi relativi ai terminali acquistati in vendita abbinata, sia del tutto privo di fondamento, ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all’istante i relativi costi nella fatturazione emessa di cui si conferma la correttezza e di cui l’istante era stata debitamente informata come si evince sia nelle proposte contrattuali firmate che dalle Sintesi Contrattuali delle offerte sottoscritte di cui veniva confermata la ricezione. In merito a quanto contestato si riporta anche la recentissima Delibera di Rigetto n. 13 del 20/05/2026 del Corecom Veneto: “[…] 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 contrattale 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 fin qui esposto e dimostrato, si ritiene 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. Le richieste avanzate da 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. 2. Situazione Amministrativa L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare per entrambi i contratti oggetto di contenzioso nello specifico: • Per il contratto n. XXXXXXXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXX, avente centro di fatturazione n. XXXXXXX, è presente un insoluto attuale di € 51,08 dovuto al mancato pagamento delle fatture emesse n. XXXXXXXXX (si precisa che il suddetto insoluto non è definitivo in attesa di emissione di prossime fatture fino al termine del ciclo contabile, WindTre si rende disponibile a fornirne copia qualora il Corecom lo richiedesse); • Per il contratto n. XXXXXXXXX relativo alla Sim n. XXXXXXXX e al terminale XXXXXXX IMEI n. XXXXXXXX avente centro di fatturazione n. XXXXXXXX è presente un insoluto di € 128,70. Si precisa che, nella denegata ipotesi di accoglimento 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 insolute 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.

Con memoria di replica depositata in data 09.06.2026, l'utente precisa quanto segue.

A pagina 4 e 7 della propria memoria, Wind Tre S.p.A. assume che i contratti e le relative condizioni economiche siano stati "regolarmente sottoscritti" e "accettati" mediante Firma Elettronica Avanzata tramite codice OTP inviato sul numero di telefono dell'istante. Tale asserzione è priva di pregio giuridico. La sottoscrizione è avvenuta presso un negozio fisico, dove l'addetto alla vendita ha richiesto l'inserimento di un codice OTP temporaneo senza che i testi contrattuali completi, e condizioni generali di vendita e, soprattutto, la Sintesi Contrattuale fossero stati preventivamente messi a disposizione dell'istante su supporto durevole (es. tramite invio e-mail antecedente) o stampati per una corretta lettura. Il file PDF definitivo del contratto è stato generato e trasmesso solo successivamente alla digitazione del codice OTP e alla conclusione della procedura di attivazione. La condotta commerciale di Wind Tre viola apertamente: ● L'art. 102 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003); ● L'art. 4 della Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, il quale sancisce l'obbligo inderogabile per i fornitori di mettere a disposizione del consumatore la "Sintesi Contrattuale" su supporto durevole prima che il consumatore sia vincolato dal contratto. La firma tramite OTP non sana l'omissione informativa precontrattuale. 2. SULL'ONERE DELLA PROVA E SUL VIZIO DEL CONSENSO (DOLO OMISSIVO) Wind Tre richiama l'art. 2697 c.c. pretendendo che sia l'utente a dover fornire la prova della mancata trasparenza. Al contrario, nei contratti dei consumatori grava sull'operatore l'onere di dimostrare il perfetto adempimento del processo informativo. L'istante evidenzia che il codice OTP le è stato richiesto dall'addetto del punto vendita esclusivamente sotto la rassicurazione verbale che si trattasse di una "ricevuta di consegna" per un'offerta promozionale a "0 euro" (con la formula testuale "prendi questo telefono che è in omaggio e non costa nulla"), legata alla convergenza con la linea fissa. L'utilizzo di un codice OTP ottenuto tramite informazioni verbali ingannevoli configura un pieno vizio del consenso per dolo (art. 1439 c.c.) e una pratica commerciale ingannevole (artt. 21 e 22 Codice del Consumo). Wind Tre non ha allegato alcuna prova informatica atta a dimostrare che l'e-mail contenente il contratto sia stata inviata e aperta dall'istante prima della generazione dell'SMS con il codice OTP di firma. 4. INAPPLICABILITÀ DEL PRINCIPIO DI ACCETTAZIONE TACITA (SANATORIA DEI 10 MESI) Il gestore eccepisce che l'istante ha pagato le fatture per circa 10 mesi, configurando una accettazione di fatto delle condizioni. Si replica che il pagamento regolare è avvenuto unicamente in quanto corrispettivo del servizio di traffico telefonico e connettività FWA effettivamente fruiti. L'istante non ha mai inteso accettare il vincolo temporale e la rateizzazione dello smartphone, in quanto l'esistenza stessa di tali gravosi vincoli finanziari le è stata intenzionalmente nascosta dal venditore tramite la falsa prospettazione di un omaggio, ed è emersa solo a seguito della richiesta di

recesso 5. SUI COSTI DI CESSAZIONE DELLA RETE FISSA FWA In merito all'insoluto di € 51,08 richiesto per la linea fissa (Super Internet Casa 5G), si ribadisce che l'antenna e il modem FWA costituiscono apparati terminali di rete proprietari, indispensabili dal punto di vista tecnologico per la fruizione del servizio. Legare il recesso al pagamento forzoso di rate residue per la strumentazione obbligatoria dell'infrastruttura di rete costituisce un ostacolo illegittimo al diritto di recesso (Legge Bersani n. 40/2007).

L'istante, quindi chiede:

i. Che venga accertata e dichiarata la nullità e/o l'inefficacia delle clausole relative al vincolo temporale di permanenza e alla vendita rateizzata del terminale XXXXXXX e degli apparati FWA, per palese vizio del consenso ed assoluta carenza di informativa precontrattuale, disponendo non dovute le maxi-rate degli apparati, per un ammontare di € 359,64 per quanto ne concerne dell'antenna FWA da aggiungere all'importo di € 108 per il Modem, per un totale di € 467,64= di apparati;
ii. lo storno integrale e l'annullamento della disposizione contabile di € 128,70 (relativa alle rate del terminale mobile);
iii. lo storno integrale delle fatture insolute della linea fissa per un totale di € 51,08, dichiarando che nulla è dovuto dall'istante a Wind Tre S.p.A. a titolo di rate residue di apparati fissa/mobile, costi di disattivazione o penali di recesso

3. Motivazione della decisione

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

In relazione alla richiesta sub i) l'utente ha dichiarato che il consenso alla conclusione del contratto veniva, a suo dire, viziato nella misura in cui l'addetto alla vendita richiedeva l'inserimento di un codice OTP temporaneo senza che i testi contrattuali completi, e condizioni generali di vendita e, soprattutto, la Sintesi Contrattuale fossero stati preventivamente messi a disposizione dell'istante su supporto durevole (es. tramite invio e-mail antecedente) o stampati per una corretta lettura.
L'istante evidenzia inoltre che il codice OTP è stato richiesto dall'addetto del punto vendita esclusivamente sotto la rassicurazione verbale che si trattasse di una "ricevuta di consegna" per un'offerta promozionale a "0 euro" (con la formula testuale "prendi questo telefono che è in omaggio e non costa nulla"), legata alla convergenza con la linea fissa.
Quanto sopra affermato da parte istante si fonda esclusivamente su mere dichiarazioni di carattere apodittico, non sorrette da alcun elemento documentale, tecnico o comunque oggettivamente verificabile.
Tali asserzioni, in quanto provenienti dalla stessa parte che vi ha interesse e non accompagnate da riscontri idonei a comprovarne l'effettiva consistenza, non possono assumere autonoma rilevanza probatoria né essere poste a fondamento dell'accoglimento della domanda.
Con riferimento alla doglianza concernente l'asserita invalidità della sottoscrizione contrattuale, la stessa non appare meritevole di accoglimento.
Dalla documentazione acquisita agli atti emerge, infatti, che l'adesione alle offerte oggetto di contestazione è stata perfezionata mediante procedura di sottoscrizione elettronica con utilizzo di codice OTP, trasmesso su recapito riconducibile all'istante e successivamente inserito nell'ambito del processo di validazione previsto per il completamento dell'operazione negoziale.
La normativa di settore attribuisce rilevanza giuridica alla firma elettronica, stabilendo che alla stessa non possano essere negati effetti giuridici né l'ammissibilità come mezzo di prova per il solo fatto della sua forma elettronica.
Ne discende che la sottoscrizione mediante codice OTP, ove effettuata nell'ambito di una procedura tracciata e assistita da elementi idonei a ricondurre l'operazione al soggetto aderente, costituisce modalità idonea a comprovare la manifestazione del consenso contrattuale.
Il codice monouso, infatti, assolve alla funzione di conferma dell'adesione, in quanto presuppone la disponibilità del recapito indicato per la ricezione del codice e il successivo inserimento dello stesso quale condizione necessaria per il perfezionamento della procedura.
Nel caso di specie, l'istante si è limitato a dedurre l'esistenza di presunti espedienti posti in essere dall'addetto alla vendita, senza tuttavia produrre elementi probatori specifici, puntuali e oggettivamente riscontrabili idonei a dimostrare l'indebita acquisizione del codice OTP, l'alterazione della procedura di sottoscrizione ovvero la non riconducibilità dell'operazione alla propria sfera di disponibilità.
In assenza di siffatta prova, e a fronte della documentazione prodotta dall'operatore circa il perfezionamento della procedura di adesione, non risultano elementi tali da escludere la validità della manifestazione del consenso.

Per l'effetto, la domanda volta a contestare la validità della sottoscrizione contrattuale non può essere accolta e deve essere rigettata.

Per quanto concerne le richieste formulate sub ii) e sub iii), le stesse possono essere esaminate congiuntamente, in quanto entrambe afferiscono alla medesima questione sostanziale, ossia alla legittimità dell'addebito delle rate residue riferite al terminale mobile e agli apparati forniti dall'operatore nell'ambito del rapporto contrattuale intercorso tra le parti. In particolare, parte istante contesta la debenza delle rate residue relative al terminale mobile nonché agli ulteriori apparati, indicati quali modem e antenna, assumendo che tali importi non avrebbero dovuto essere richiesti in conseguenza della cessazione del servizio. La doglianza deve essere esaminata alla luce della documentazione contrattuale e della qualificazione del rapporto avente ad oggetto i beni in questione, distinguendo l'ipotesi in cui gli apparati siano stati concessi in uso temporaneo, mediante comodato o locazione, da quella in cui gli stessi siano stati acquistati dall'utente attraverso un piano di pagamento dilazionato. Al riguardo, va richiamato il consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom secondo cui, qualora il terminale o gli apparati siano stati oggetto di un autonomo acquisto rateizzato, le somme ancora dovute a titolo di rate residue non possono essere qualificate come costi di disattivazione, penali per recesso anticipato o importi comunque connessi alla cessazione del contratto di servizio. Esse rappresentano, piuttosto, il corrispettivo del bene acquistato, il cui pagamento è stato soltanto frazionato nel tempo.
Ne consegue che la cessazione anticipata del rapporto relativo ai servizi di comunicazione elettronica non determina, di per sé, il venir meno dell'obbligazione di pagamento riferita ai beni già acquistati.
Le somme dovute per l'acquisto di beni o apparati forniti all'utente mediante piano rateale conservano natura di corrispettivo patrimoniale relativo a beni già entrati nella disponibilità dell'utente. In tal senso si sono espresse, tra le altre, le delibere AGCOM n. 4/23/CIR e n. 17/25/CIR, nonché la delibera Corecom Puglia n. 12/25, nelle quali è stato ribadito che il pagamento delle rate residue relative ad apparati acquistati non integra, di per sé, un addebito illegittimo conseguente al recesso, ma costituisce prosecuzione dell'obbligazione assunta con il piano di acquisto.
Per quanto sopra precisato, le richieste del ricorrente non possono essere accolte

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 XXXXXXXXXXX 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 Vice Presidente
Fto(*) Stefano Rasulo

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.