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. 43 del 28 ottobre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/835942/2026))

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 XXXXXXXXXXXXX del 30/04/2026 acquisita con protocollo n. 0162040 del 30/04/2026;

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

In fase di sottoscrizione del contratto con WIND TRE veniva proposta un'offerta con canone mensile pari a € 54,97, dichiarato come bloccato per 48 mesi. Tuttavia, sin dalle prime fatturazioni, sono state applicate condizioni economiche difformi rispetto a quelle prospettate, tra cui un costo iniziale superiore a quanto comunicato e un progressivo aumento del canone mensile fino a circa € 64,87. Inoltre, in fase di adesione, veniva prospettato un costo iniziale pari a circa € 100 per le due linee, mentre l'operatore ha successivamente addebitato importi significativamente superiori, pari a circa € 358 complessivi, in evidente difformità rispetto a quanto comunicato e accettato dall'utente. Tale condotta configura una modifica unilaterale peggiorativa delle condizioni contrattuali, in violazione della normativa vigente e degli obblighi di trasparenza e correttezza nei confronti dell'utente. In data 02/02/2026 veniva pertanto inviato formale reclamo e contestuale comunicazione di recesso per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, senza tuttavia ricevere alcun riscontro da parte dell'operatore. Nonostante ciò, l'operatore ha continuato ad avanzare pretese economiche, proponendo in sede conciliativa la cessazione delle linee subordinata al pagamento di costi residui e rate di apparati, proposta del tutto incompatibile con la natura del recesso esercitato per inadempimento. Si evidenzia che, in presenza di modifica unilaterale delle condizioni economiche e mancata risposta al reclamo, l'utente ha diritto di recedere senza alcun costo, incluse eventuali penali, costi di disattivazione e rate residue relative agli apparati.

L'operatore ha riconosciuto la mancata risposta al reclamo.

L'istante, quindi chiede:

i. accertare l'inadempimento contrattuale dell'operatore;
ii. dichiarare la legittimità del recesso esercitato dall'utente;
iii. disporre la cessazione definitiva delle linee oggetto di controversia;
iv. disporre l'annullamento integrale di qualsiasi costo di recesso, penale, fattura emessa successivamente al recesso e rate residue relative ad apparati/modem;
v. ordinare la chiusura del rapporto contrattuale senza ulteriori addebiti a carico dell'utente.

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, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in riferimento ai contratti n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXX in accesso Fibra FTTC e n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX in accesso Fibra FTTC, 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 "…disporre la cessazione definitiva delle linee oggetto di controversia;
• disporre l'annullamento integrale di qualsiasi costo di recesso, penale, fattura emessa successivamente al

recesso e rate residue relative ad apparati/modem; • ordinare la chiusura del rapporto contrattuale senza ulteriori addebiti a carico dell'utente.…", 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). 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. Il Gestore eccepisce, infine, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di rimborso del costo del canone Internet 200 per l'utenza n. XXXXXX per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, a titolo di caring e retention accoglieva le richieste dell'istante, con procedura ordinaria, con le seguenti gestioni amministrative: • In data 31/03/2026 veniva applicata per entrambi i contratti, n. XXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX e n. XXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX, una leva economica e scontistica dell'offerta Internet 200 ad € 24,99 mensili; • restituzione dell'importo relativo al canone dell'offerta Internet 200 per l'utenza n.XXXXXX addebitato in eccedenza a partire dalla fattura n. XXXXXX emessa in data 22/11/2025 e fino all'applicazione in data 31/03/2026 della leva economica e relativa scontistica, attraverso l'emissione della nota di credito n. XXXXXX di € 50,00 (doc. 1 nota di credito n. XXXXXX) per la quale veniva predisposto un bonifico bancario a favore dell'istante avente data valuta 30/04/2026 di cui si riporta il relativo CRO n. XXXXXXXXXX. A conferma della gestione amministrativa effettuata, si allegano i seguenti print screen dell'estratto conto e del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, e della fattura n. XXXXXX a conferma del canone Internet 200 ad € 24,99 mensili applicato Avendo il Gestore già riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. - Nel merito 1. Ricostruzione della vicenda contrattuale Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. In data 04/10/2024 e 14/10/2024 venivano attivati, su richiesta dell'istante, i contratti n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX in accesso Fibra FTTC e n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX in accesso Fibra FTTC (doc. 3 proposta di contratto n. XXXXXX; doc. 4 proposta di contratto n. XXXXXX doc. 5 sintesi contrattuale) entrambi con l'offerta commerciale denominata Internet 200, con vendita abbinata del modem, al costo omnicomprensivo di € 23,99 mensili, costo mensile dedicato alla clientela avente una sim mobile già attiva. I costi di entrambi i contratti avendo stesso centro di fatturazione n. XXXXX vengono addebitati nella medesima fattura A conferma della corretta attivazione dei contratti sui sistemi WindTre in conformità con quanto richiesto si riportano i seguenti print screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, della proposta contrattuale debitamente firmata dall'istante nella quale viene confermata anche la ricezione delle Sintesi Contrattuale, accettandone le condizioni descritte La sottoscrizione e il consenso per l'attivazione del suddetto contratto 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 del contratto attivato e del relativo costo dell'offerta. In data 22/06/2025 con l'emissione della fattura n. XXXXXX (doc. 6 fattura n. XXXXXX) veniva comunicato all'istante l'aumento del canone mensile di € 2,00 a partire dal 01/09/2025 comportando la variazione del canone dell'offerta da € 23,99 ad € 25,99, veniva comunicata di conseguenza anche la 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 le utenze fisse n. XXXXXX e n. XXXXXX perveniva dall'istante entro il 31/08/2025, le quali, pertanto, rimanevano, e lo sono tutt'oggi attive sui sistemi WindTre. Di conseguenza, a partire dalla fattura n. XXXXXX, come correttamente e tempestivamente comunicato all'istante, veniva applicata la nuova tariffa 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. 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). Solo in data 10/02/2026 perveniva, da parte dell'istante, una segnalazione, di contestazione relativa alla fatturazione emessa e ai canoni addebitati per le utenze fisse XXXXXX e XXXXXX, richiedendo la cessazione dei relativi contratti. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre, che effettuate le dovute verifiche, verificava solo ed esclusivamente per l'utenza fissa n. XXXXXX l'addebito del canone mensile a partire dal 01/10/2026 di € 31,89 a seguito della cessazione della promozione relativa alla convergenza con la sim mobile, già attiva sull'altra utenza fissa XXXXXX. L'assistenza clienti WindTre provvedeva a contattare l'istante offrendo, come già riferito nella sezione In Rito della presente memoria difensiva, a titolo di caring e retention per entrambi i contratti, n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX e n. XXXXXX relativo all'utenza fissa n. XXXXXX, una leva economica e scontistica dell'offerta Internet 200 ad € 24,99 mensili, la quale veniva accettata dall'istante e applicata a partire dal 31/03/2026. Veniva inoltre effettuata la restituzione dell'importo relativo al canone dell'offerta Internet 200 per l'utenza n. XXXXXX addebitato in eccedenza a partire dalla fattura n. XXXXXX emessa in data 22/11/2025 e fino all'applicazione in data 31/03/2026 della leva economica e relativa scontistica, attraverso l'emissione della nota di credito n. XXXXXX di € 50,00 (doc. 1 nota di credito n. XXXXXX) per la quale veniva predisposto un bonifico bancario a favore dell'istante avente data valuta 30/04/2026 di cui si riporta il relativo CRO n. XXXXXXX. Nessuna ulteriore richiesta di cessazione perveniva dall'istante alla convenuta, di conseguenza, i suddetti contratti risultano tutt'oggi sui sistemi e sulla rete WindTre. Corre l'obbligo di ribadire che WindTre ha agito nel caso di specie nell'interesse dell'utente e in coerenza con l'orientamento alla clientela che la contraddistingue, attuando l'attività amministrativa sopra dettagliata. Preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento "concludente" del Gestore. Tale principio trova riscontro anche nella Delibera n. 37/25 del Corecom Puglia, secondo cui la condotta concludente dell'operatore — idonea a soddisfare la richiesta del cliente — può integrare una forma di riscontro sufficiente a escludere il diritto all'eventuale indennizzo. Il gestore evidenzia che secondo un consolidato orientamento AGCom l'eventuale "indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" (Determina direttoriale 49/15/DIT e Delibera N. 12/22/CIR). La convenuta evidenzia che l'istante, non effettua il pagamento delle fatture relative ai contratti oggetto dell'attuale contenzioso a partire dalla n. XXXXXX e delle successive fino ad oggi emesse, contravvenendo a quanto previsto dall'art. 11.3 delle condizioni generali di contratto; "Il pagamento delle fatture emesse da WINDTRE dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente n merito alla contestazione e alla richiesta di cessazione in esenzione costi è bene ribadire che la normativa vigente, nonché i seguenti articoli 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 loro restituzione. 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. 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.

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 possono trovare parziale accoglimento.

In merito alla richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui, alla luce della documentazione versata in atti, non si configurano gli estremi di un inadempimento contrattuale da parte di Windtre: gli importi fatturati coincidono, infatti, con quanto espressamente previsto dai contratti sottoscritti dall'utente.

Per quanto riguarda le richieste sub ii), sub iii) e sub v), si ritiene che le stesse possano essere esaminate congiuntamente, in quanto fondate su presupposti fattuali e giuridici tra loro strettamente connessi e riconducibili alla medesima vicenda contrattuale.
Windtre nella propria memoria difensiva dichiara espressamente di aver ricevuto, in data 10.02.2026, una segnalazione da parte dell'utente nella quale quest'ultimo chiedeva, tra le altre cose, la cessazione di entrambi i contratti.
Il gestore afferma, altresì, che l'assistenza clienti provvedeva a contattare l'utente offrendo, a titolo di caring e retention, per entrambi i contratti, una leva economica e scontistica che veniva accettata dall'istante.
La presunta accettazione, da parte dell'utente, della nuova scontistica proposta dall'operatore potrebbe, in linea teorica, assumere rilievo quale comportamento concludente incompatibile con la volontà di dare seguito alla precedente richiesta di cessazione contrattuale e, conseguentemente, essere interpretata come una revoca tacita della stessa.
Nel caso di specie, tuttavia, il gestore non ha prodotto alcun elemento documentale idoneo a dimostrare la predetta accettazione da parte del cliente.
Non risultano, infatti, depositati la registrazione della conversazione, una conferma scritta dell'offerta, comunicazioni di riepilogo delle relative condizioni economiche o ulteriori evidenze dalle quali possa desumersi una manifestazione di volontà chiara e consapevole dell'utente.
In difetto di tale riscontro probatorio, la prospettazione dell'operatore resta priva di adeguato supporto e non consente di ritenere superata o revocata la precedente richiesta di cessazione, i cui effetti devono pertanto essere valutati sulla base delle risultanze documentali disponibili.
Giova in proposito evidenziare che in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia … devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (…)", il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (cfr. delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).
Ulteriormente, in linea con Agcom, diversi Corecom hanno sancito che l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata (cfr. delibere Corecom Puglia n. 15/2012, Corecom Toscana n. 10/2021, Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020 e n. 191/2020). Anche per consolidata giurisprudenza Agcom (Delibera 43/19/CIR), "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico.
A ciò si aggiunga il fatto che Windtre non ha prodotto alcun elemento documentale idoneo a comprovare l'effettivo utilizzo delle linee da parte del ricorrente in epoca successiva al 10.02.2026.
In particolare, l'operatore non ha depositato i tabulati del traffico generato né altra documentazione tecnica dalla quale possano desumersi connessioni, chiamate o ulteriori attività riferibili alle utenze nel periodo considerato.
Tale carenza probatoria assume rilievo decisivo, poiché, a fronte della contestazione formulata dall'istante, incombeva sull'operatore l'onere di fornire riscontri puntuali e verificabili circa la concreta fruizione dei servizi.
Ne consegue che la mera permanenza formale delle linee nei sistemi gestionali o contabili dell'operatore, in assenza di evidenze oggettive sul loro effettivo impiego, non è sufficiente a dimostrare la prosecuzione dell'utilizzo successivamente alla predetta data.
Alla luce di quanto sopra evidenziato si ritiene quindi che il recesso comunicato dall'utente in data 10.02.2026 debba considerarsi efficace ad ogni effetto, di tal chè tutte le fatture emesse successivamente al 10.03.2026 (trentesimo giorno successivo alla data del recesso del 10.02.2026) debbano essere stornate, ad eccezione degli importi eventualmente addebitati a titolo di rate a scadere degli apparati, in virtù di quanto argomentato al successivo punto sub iv).
Tenuto conto della periodicità delle fatture emesse da Windtre e della conseguente successione temporale degli addebiti, lo storno deve essere disposto con decorrenza dalla fattura n. XXXXXX del 22.04.2026, inclusa. Ne consegue che dovranno essere integralmente stornate anche tutte le fatture emesse successivamente, in quanto riferite al medesimo rapporto e ricomprese nel periodo interessato dalla contestazione.

Per quanto concerne la richiesta formulata sub iv) 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 accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di WINDTRE.

   WINDTRE, è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:

   a cessare i contratti n. XXXXXX (utenza XXXXXX) e n. XXXXXX (utenza XXXXXX);
   a stornare la fattura n. XXXXXX del 22.04.2026, nonché tutte le fatture successivamente emesse fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali storni e rimborsi già applicati.

   Restano dovuti, e quindi a carico del ricorrente, tutti i costi relativi alle rate a scadere degli apparati.

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
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.