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. 44 del 28 ottobre 2026

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

(GU14/838289/2026)

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 XXXXXXXXXXX del 08/05/2026 acquisita con protocollo n. 0171646 del 08/05/2026;

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

Nel 2023 il ricorrente acquistava con pagamento mensile su carta di credito, in un negozio Wind, un telefono cellulare, con una rateizzazione di trenta mesi. Gli addebiti delle rate sulla carta di credito si sono verificati per i primi tre mesi, dopodiché non ce ne sono più stati, senza che nel frattempo fossero intervenute modifiche o altro. Trascorsi i trenta mesi, Windtre non ha mai contattato l'utente, né con una telefonata né con una mail. A gennaio 2026 l'addebito delle rate del telefono è ripreso sul telefono della figlia, intestato all'istante, senza però nessun avviso in tal senso.

L'utente chiede il rimborso delle rate pagate a gennaio e febbraio 2026.

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, 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. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato in relazione all'utenza de quo e al terminale acquistato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 31/12/2021 veniva attivato sui sistemi WindTre, su richiesta dell'istante, tramite rivenditore autorizzato, il contratto n. XXXXXX, centro di fatturazione n. XXXXXX, relativo alla sim prepagata con numerazione XXXXXX con offerta tariffaria Go Unlimited Fire (doc. 1 contratto n. XXXXXX) In data 13/04/2023 l'istante tramite rivenditore autorizzato richiedeva per la sim XXXXXX la variazione del piano tariffario e l'attivazione dell'offerta tariffaria MIA Unlimited Protect Easy Pay al costo scontato di € 11,99 al mese e il servizio aggiuntivo Piu' Sicuri Mobile al costo mensile di € 0,99 associata all'acquisto del terminale XXXXXXXX, IMEI n. XXXXXXXXXX, del valore complessivo di € 1.369,90, mediante contratto di vendita rateizzata con pagamento in 30 rate mensili di € 36,99 ciascuna. L'offerta tariffaria MIA Unlimited Protect Easy Pay relativa alla sim mobile e le rate del terminale, prevedevano l'addebito dei canoni mensili tramite modalità di pagamento automatica, carta di credito, come richiesto dall'istante, trattandosi di offerta prepagata l'emissione di tali addebiti non prevedono emissione di fatture cartacee, ma unicamente di disposizioni contabili. Si allega a tal proposito la sintesi contrattuale relativa all'offerta commerciale attivata La modalità di pagamento, i costi relativi alla rateizzazione per l'acquisto del terminale, e la relativa scontistica sulla sim venivano riportate chiaramente sulla proposta contrattuale firmata dall'istante. La convenuta sottolinea che la parte istante nel momento in cui ha accettato le proposte 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 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). Da luglio 2023, a seguito di una anomalia di fatturazione, a partire dalla disposizione contabile n. XXXXXX veniva addebitato solo il costo dell’offerta MIA Unlimited Protect Easy Pay e del servizio aggiuntivo Piu' Sicuri Mobile. A partire da dicembre 2025, con l’emissione della disposizione contabile n. XXXXXX ripartiva la rateizzazione e venivano correttamente addebitate mensilmente le rate relative al terminale XXXXXXXXXXX IMEI n. XXXXXXXXXX non fatturate in precedenza. L’assistenza clienti Windtre provava più volte a contattare l’istante per informarlo in merito della situazione amministrativa e della rateizzazione del terminale, ma il XXXXXXXX risultava sempre irreperibile. In data 30/04/2026 la sim n. XXXXXX veniva cessata a seguito della richiesta dell’istante di migrazione verso altro operatore. La convenuta evidenzia che mai prima della presentazione della presente controversia veniva effettuato dalla parte attrice un reclamo o un avviso alla convenuta rispetto al mancato addebito delle rate del terminale acquistato. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che agli art. 2.3, art. 3, art. 3.2 elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Va da sé che non solo viene meno nei confronti di Wind Tre, uno dei principali e fondamentali requisiti dell’azione (giudiziaria o amministrativa): l’interesse, rispetto anche a quanto precisato l’Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Nel caso di specie trova applicazione la previsione di cui all’art. 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Per mera completezza difensiva, si ribadisce che l’istante, per tutta la durata della presunta anomalia, non ha mai contattato la convenuta né reclamato un eventuale mancato addebito dei costi di sua competenza. 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). Ne consegue, pertanto, la legittimità di tutti gli addebiti delle rate del terminale acquistato presenti nelle disposizioni contabili emesse e nelle prossime in emissione fino al termine della rateizzazione concordata, non ravvisando la convenuta errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni contrattuali trattandosi di un bene in dotazione dell’istante in virtù di un contratto di compravendita negoziato tra le parti. Per quanto fin qui esposto e dimostrato, 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. Null’altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 2. Situazione Amministrativa In relazione al centro di fatturazione n. XXXXXX relativo alla sim e al terminale oggetto dell’attuale contenzioso l’istante presenta una situazione amministrativa irregolare per un importo di € 352,94 dovuta al mancato pagamento delle seguenti

disposizioni contabili Tale insolvenza non risulta definitiva in quanto è ancora in corso la rateizzazione del terminale XXXXXXXXXXXX, IMEI n. XXXXXXXXXXXX, del valore complessivo di € 1.369,90, mediante contratto di vendita rateizzata con pagamento in 30 rate mensili di € 36,99 ciascuna. La convenuta evidenzia che con il medesimo oggetto di fatturazione n. XXXXXX l'istante attivava in data 27/12/2025 un'altra sim non oggetto dell'attuale contenzioso, cessata in data 30/04/2026, i cui costi sono stati addebitati nelle medesime disposizioni contabili.
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 che vengano rigettate tutte domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento.

L'utente in data 13/04/2023 sottoscriveva un contratto per l'acquisto del terminale XXXXXXXXXXXX del valore complessivo di € 1.369,90, mediante vendita rateizzata con pagamento in 30 rate mensili. Nel caso di specie, dall'esame della documentazione acquisita agli atti risulta che l'addebito delle rate relative all'acquisto del telefono, regolarmente avviato nel mese di maggio 2023, è stato successivamente interrotto, nel luglio 2023, a causa di un'anomalia nel processo di fatturazione.
Tale interruzione non risulta, tuttavia, riconducibile a una modifica delle condizioni contrattuali né alla cessazione dell'obbligazione di pagamento, ma a una disfunzione di carattere tecnico-contabile che ha temporaneamente impedito la regolare esposizione delle rate nelle fatture emesse.
Una volta rimossa l'anomalia, l'addebito è ripreso nel mese di dicembre 2025, in continuità con il piano rateale originariamente previsto e con riferimento agli importi rimasti nel frattempo insoluti.
Non può, sul punto, non assumere rilievo la condotta tenuta dalla parte istante, la quale, per l'intero periodo in cui l'addebito delle rate è risultato interrotto, è rimasta sostanzialmente inerte, omettendo di attivarsi tempestivamente nei confronti del gestore, sia mediante contatto con il servizio di assistenza, sia attraverso l'invio di una formale segnalazione.
Tale prolungata assenza di iniziativa, a fronte di una circostanza agevolmente rilevabile mediante l'ordinaria verifica dei movimenti di pagamento, denota una carenza di quella minima diligenza e collaborazione esigibile dall'utente nell'ambito dell'esecuzione del rapporto contrattuale.
L'istante, infatti, avrebbe potuto e dovuto rappresentare prontamente l'anomalia al gestore, consentendogli di verificarne le cause e di adottare le eventuali misure correttive.
La protratta inerzia assume, pertanto, specifica rilevanza nella valutazione complessiva della controversia, non potendo le conseguenze derivanti dal mancato addebito essere integralmente imputate all'operatore quando l'interessato, pur potendo rilevare la situazione e segnalarla, abbia omesso per un apprezzabile lasso di tempo qualsiasi iniziativa utile a prevenirne o limitarne gli effetti.
L'anomalia intervenuta nel processo di fatturazione, pur avendo determinato l'interruzione dell'addebito periodico delle rate relative al terminale, non comporta né l'estinzione né il venir meno dell'obbligazione di pagamento assunta dall'utente al momento dell'acquisto.
La mancata contabilizzazione delle rate nelle fatture emesse costituisce, infatti, una mera irregolarità nelle modalità di riscossione del corrispettivo e non può essere interpretata quale rinuncia dell'operatore al relativo credito, né quale liberazione dell'utente dal debito residuo.
Ne consegue che gli importi ancora dovuti per il terminale restano esigibili secondo le condizioni contrattualmente pattuite.
Per tutto quanto sopra precisato, quindi, la richiesta di parte istante 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 XXXXXXXXXXXXX nei confronti di WindTre.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
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.