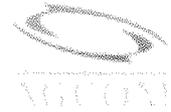




CORECOM Puglia



DETERMINA 28 Fascicolo n. GU14/736947/2025

del 14.6.2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED]  
[REDACTED] - Wind Tre (Very Mobile)

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 26/02/2025 acquisita con protocollo n. 0050528 del 26/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «La sig.ra XXXXXXXXX, in data 26.02.2022, stipulava con Wind Tre Spa un contratto di telefonia fissa e fibra con offerta "Super fibra" al costo mensile pari ad €. 22,99 e modem in vendita al costo pari ad €. 5,99 mensili per un totale di n .48 rate, con addebito su c/c bancario. La mia assistita si era indotta ad accettare la suddetta offerta contrattuale in quanto, a dire dell'agente di Wind Tre, assai conveniente ed inoltre avrebbe potuto navigare alla massima velocità. Sta di fatto che la linea appena attivata presentava problemi di cattivo funzionamento. In particolare la sig.ra XXXXXXXXX, nel mese marzo 2022, segnalava al servizio clienti la lentezza della navigazione in internet, la connessione a tratti e, spesso, addirittura la mancata navigazione. Nonostante le rassicurazioni degli operatori che avrebbero provveduto a risolvere il problema in tempi rapidi, la situazione rimaneva invariata. Invero, malgrado i tecnici, inviati dalla suddetta società, si siano recati per ben tre volte presso il domicilio della nostra assistita e abbiano effettuato svariati tentativi di risoluzione del guasto, il disservizio permaneva. I continui disagi subiti dalla sig.ra XXXXXXXXX la inducevano a stipulare nel mese di marzo 2023 un contratto di telefonia fissa e fibra con la Fastweb Spa, che subentrava nella gestione del servizio a partire dal 04.04.2023. In data 29.04.2023, la mia assistita provvedeva alla restituzione del modem, a mezzo pacco postale, ed a revocare l'addebito delle fatture sul suo c/c bancario. Poiché nel mese di maggio 2023 la sig.ra XXXXXXXXX riceveva da Wind Tre la fattura n. F2312431507, in cui venivano addebitate le rate residue del modem per un importo totale pari ad €. 254,95, chiamava il servizio clienti per reclamare l'ingiustificato addebito, ma ancora una volta senza esito. Pertanto, in data 24.05.2023, la nostra assistita inviava, a mezzo pec, una lettera in cui reclamava l'addebito delle rate del modem, ma senza esito». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Storno delle fatture insolute n. F2306501649 per un importo pari ad euro 27,58 e n. F2312431507 per un importo pari ad euro 254,95; II) indennizzo, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sia per mal funzionamento della linea internet dal 01.03.2022 al 03.04.2023, sia per la mancata evasione del reclamo, a partire dal 15.06.2023, già computati i 30 giorni per la risposta.

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Preliminarmente, si fa presente anche che l'istanza è alquanto generica e non viene allegata alcuna documentazione a supporto delle pretese di parte istante; pertanto, non è accoglibile la domanda dal medesimo formulata. Si riporta all'uopo la recentissima Determina del Corecom Campania- Fascicolo n. GU14/694260/2024: "[...]La domanda, [...], non può trovare accoglimento, stante la mancanza di adeguato supporto probatorio, in quanto, l'istante non produce documentazione a sostegno delle sue ragioni[...]In tema di onere della prova, il principio cardine del nostro ordinamento è racchiuso nell'art. 2697 c.c., secondo cui: "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.[...] Orientamento costante dell'Autorità stabilisce: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" [...] Ancora, in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, valga il seguente principio: "...qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate". È evidente che un'istanza come quella che qui si discute chiama la convenuta a uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto con conseguente lesione del diritto di difesa. E, sempre in tema di genericità e di mancato deposito della documentazione da parte dell'istante, la Determina N. 6/23 Corecom Emilia-Romagna "[...] l'inammissibilità della presente istanza data la completa genericità della stessa laddove l'istante dichiara di aver subito un disservizio [...], non depositando alcun elemento a sostegno di quanto dichiarato [...]." È ferma convinzione della convenuta, pertanto, certa di riscontrare la piena condivisione sulla questione da parte del Corecom adito, in applicazione del principio di cui all'art. 2697 c.c. in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che la presente istanza di definizione debba essere dichiarata improcedibile nella sua totalità. Infatti, l'istante non allega alcuna documentazione che provi la lentezza, l'interruzione o malfunzionamenti della navigazione e una errata fatturazione. Non vengono indicate le voci contestate di cui si chiede lo storno e nemmeno prodotte le fatture. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena

l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. A ciò si aggiunga che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d'urgenza per reclamare la necessità dell'attivazione; pertanto, tale comportamento denoterebbe scarso interesse all'utilizzo della linea!!!! È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. - In merito 3. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza delle richieste avanzate da parte istante. Per meglio comprendere la contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 26/02/2022 veniva richiesta dal cliente, per il tramite di un dealer WindTre, l'attivazione del contratto numero 1097505447179 per la migrazione verso Fibra FTTH dell'utenza fissa 08xxxxxx70, già attiva con l'operatore, con offerta "Super Fibra FTTH". L'offerta prevedeva un modem in vendita abbinata rateizzata per 48 mesi al costo di € 5,99. (All PDC, All Condizioni Generali di Contratto, All Carta dei Servizi) Si riporta stralcio della PDC. [...] L'utenza 08xxxxxx70 migrava in fibra in data 03/03/2022. Si riporta schermata certificata del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito recentissima Delibera Agcom n 35/24/CIR del 23/10/24 "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. [...] Preme sottolineare che l'istante, come si evince dalla proposta contrattuale dallo stesso debitamente firmata, era correttamente informato della modalità di vendita del modem, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un'eventuale cessazione prima dei termini stabiliti; tale informativa inoltre veniva riportata anche nella fatturazione emessa. Si riportano a tal proposito i seguenti estratti relativi al contratto sottoscritto e alla fattura emessa n. F2306501649 a titolo esemplificativo e non esaustivo (All Fattura numero F2306501649). [...] Successivamente, in data 04/04/2023, perveniva all'operatore una richiesta di migrazione con Notifica Asincrona NP verso un altro gestore. Si riporta stralcio della richiesta estratta dal sistema certificato OLQ. [...] In seguito alla cessazione dell'utenza, veniva emesso il conto telefonico n. F2312431507 (All Fattura numero F2312431507) in cui venivano applicate, le rate del modem dalla 14° alla 48°, e cioè le rate non ancora pagate da parte istante per l'acquisto di tale apparato, per totale rate pari ad € 209,65 IVA inclusa. [...] Come dichiarato anche in atti dall'istante, in data 29/04/2023, questi provvedeva a revocare l'addebito delle fatture sul suo c/c bancario e pertanto, rilevata la morosità, in data 16/05/2023, veniva inviato sollecito di pagamento per la fattura numero F2306501649 e successivamente al persistere della morosità e con la seguente emissione della fattura numero F2312431507 anch'essa non saldata da parte istante, in data 27/06/2023, veniva inoltrato al cliente un ulteriore sollecito di pagamento all'indirizzo indicato nel contratto (di cui si riporta stralcio), mariafioriello71@gmail.com. (All Sollecito di pagamento del 16-05-2023, All Ricevuta di accettazione1, All Sollecito di pagamento del 27-06-2023 e All Ricevuta di accettazione2). Si riporta stralcio della Pdc in atti. [...] Si riporta, altresì, stralcio del sollecito di pagamento del 16/05/2023 e del 27/06/2023 con relative ricevute di accettazione e consegna rilevata dal sistema Tnotice. [...] Si ricorda, che "tNotice" è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un "servizio elettronico di recapito certificato" (a norma dell'art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Nelle more delle azioni di sollecito dell'operatore, in data 24/05/2023, il cliente a mezzo PEC (già in atti) chiedeva lo storno di eventuali costi relativi al modem, sebbene acquistato all'atto della sottoscrizione in vendita abbinata. Alla PEC veniva fornito riscontro dall'operatore, confermando la regolarità degli addebiti, all'indirizzo xxxxxxxxxxxxxxxx@gmail.com, in data 26/05/2023. Si riporta stralcio della mail di risposta del 26/05/2023. [...] Successivamente, al perdurare della morosità dell'istante, l'operatore, così come previsto dalle condizioni generali di contratto in atti all'art 21.2: "[...] WINDTRE si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. [...]]" e, ai sensi degli artt. 1260 e 1264 c.c., cedeva il proprio credito ad una società di Factoring per l'importo di € 215,64 relativo alle rate del terminale. Di tale cessione il cliente veniva reso edotto con raccomandata AR del 12/07/2024. Si riporta stralcio della raccomandata AR con relativa ricevuta di consegna (All AR disgiunzione e All ricevuta di consegna) [...] I pagamenti pertanto dovranno essere rivolti esclusivamente dall'istante in favore

del cessionario (al quale potrà rivolgersi per ogni chiarimento ritenuto opportuno). Infatti, all'intermediario finanziario MBFACTA S.p.A. veniva ceduto il credito di euro 215,64 vantato nei confronti del cliente a titolo di quota prezzo per l'acquisto del modem e, pertanto, il pagamento avrebbe dovuto essere effettuato a tale società. Sul punto vedasi Cass. civ. n. 15364/2011: "[...] Il contratto di cessione di credito ha natura consensuale e, perciò, il suo perfezionamento consegue al solo scambio del consenso tra cedente e cessionario, il quale attribuisce a quest'ultimo la veste di creditore esclusivo, unico legittimato a pretendere la prestazione (anche in via esecutiva) [...]" Pertanto, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 1175 cc, ad ogni effetto di legge, per i crediti vantati da Wind Tre nei confronti dell'istante, ceduti a MBFACTA S.p.A, valendo la raccomandata del 12/07/2024 in atti come conferma dell'avvenuta notifica ex 1264 c.c. dell'intervenuta cessione del credito, solo a quest'ultimo dovrà essere effettuato il pagamento non essendo più lo scrivente titolare del credito ceduto. L'operatore nella stessa comunicazione specificava, altresì, che andava effettuato invece il pagamento della somma di euro 66,89 a Wind Tre S.p.A. per la fornitura dei servizi di telefonia. Si riporta stralcio della raccomandata AR già in atti. In data 01/08/2024 perveniva una PEC del legale dell'istante, Avv. Filomena Lisi, con richiesta di storno delle fatture insolute e di indennizzo per guasto tecnico. Anche a questa richiesta veniva fornito riscontro dall'operatore all'indirizzo [avvocatolisifilomena@pec.giuffre.it](mailto:avvocatolisifilomena@pec.giuffre.it). (All CONSEGNA Contestazione non evadibile) [...] In merito ai disservizi lamentati in istanza di un presunto e non accertato disservizio fin dall'attivazione, si fa presente che nelle more mai perveniva all'operatore documentazione probante ai fini della lentezza di navigazione o interruzioni di servizio dichiarati in atti né veniva esperita alcuna procedura d'urgenza. Sul punto vedasi la Delibera 3/2024 Corecom Piemonte: "Peraltro si evidenzia l'inerzia della parte ricorrente che, oltre a non aver prodotto circostanziati reclami al riguardo, non ha neanche attivato la procedura cd. d'urgenza volta a ottenere l'eventuale ripristino della linea". Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, a dimostrazione, tra l'altro, di un non completo interesse manifestato dall'istante per il servizio oggetto di ipotetico insoddisfacente servizio. Successivamente in data 30/09/2024, perveniva istanza di conciliazione, UG/705744/2024, prodromica all'attuale procedura che si concludeva, con esito negativo, all'udienza del 28/11/2024. Motivi di diritto. Le richieste formulate nel presente procedimento non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. La scrivente specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. L'istante, ad ogni modo, era consapevole di dover pagare una quota mensile per l'apparato, indipendentemente dai costi relativi al canone e al traffico. Vedasi Determina Fascicolo n. GU14/62\*\*35/2023 Corecom Emilia-Romagna del 15/01/2024:"[...] l'Autorità statuisce che, in caso di recesso anticipato, l'utente non è esonerato dal pagamento di eventuali rate residue e/o rate finali dovendo l'utente in ogni caso pagare quello che era il valore di mercato del terminale alla sottoscrizione del contratto, e le più recenti delibera di rigetto n. 118/2020 del Corecom Sicilia e decreto direttoriale fascicolo n. GU14/29XXX1/2020 del Corecom Veneto oltre alle seguenti: delibera Agcom n. 9/22/CIR con cui l'Autorità ha statuito: "[omissis] anche la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che le fatture insolute hanno come oggetto le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, che sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente" e delibera Agcom n. 4/23/CIR: "in merito alla contestazione relativa alle rate del modem (dalla n. 35 alla n. 48), 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. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle". Vedasi anche Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto. Sul punto vedasi la recentissima Delibera di questo Spettabile Corecom del 23/04/2025 n. 57/2025: "[...] essendo stata la posizione debitoria dell'utente già stomata, al netto delle rate residue del modem, dovute in quanto in compravendita. [...]" Relativamente alle rate del modem si fa presente che, tale credito, trattandosi di quota terminale di cui il gestore non è più proprietario in quanto ceduto (art.1260 e 1264 c.c.), è in carico al Factor e WindTre non può più disporre dello stesso. A tal riguardo, preme rappresentare quanto indicato nell'art. 6 PRODOTTI FORNITI DA WINDTRE delle Condizioni Generali di Contratto (già in atti) che sancisce: "6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi. 6.4 Disciplina della vendita da parte di WINDTRE dei Prodotti. 6.4.1 Il prezzo del Prodotto verrà dilazionato in 24 o 48 rate. Potrebbero, inoltre, essere previste due ulteriori rate, una rata iniziale ed una finale. Il pagamento della rata iniziale, ove prevista, verrà effettuato al momento della sottoscrizione del Contratto direttamente presso il punto vendita WINDTRE o tramite circuito Pagobancomat/Carta di Credito o in contanti. Le restanti rate, inclusa l'eventuale rata finale, saranno pagate con addebito in fattura secondo i termini e le condizioni previsti nel presente

Contratto. L'eventuale rata finale sarà addebitata contestualmente all'ultima rata. 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, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso e quanto previsto al successivo articolo. 6.4.3. Qualora il Cliente receda dal Contratto in seguito ad una proposta di modifica ai sensi dell'art.13, il pagamento delle rate proseguirà secondo la cadenza prevista salvo che il Cliente voglia pagare le residue anche in un'unica soluzione indicando tale scelta nella comunicazione di recesso. Si evidenzia 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. Si riporta, altresì, stralcio delle Condizioni Generali di Contratto, già in atti, da cui si evince che il cliente aveva la possibilità di scegliere di acquistare o meno un modem da WindTre. [...] Pertanto, indubbiamente, la scelta del cliente ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso. A tal riguardo preme richiamare la Delibera di rigetto n. 58/2024 del Corecom Umbria che confermava la correttezza degli addebiti delle rate residue del modem in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale. Si veda anche Delibera n. 73/2023 del Corecom Veneto che sancisce: "[...] 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 sopra precisato, la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento". Principio consacrato dalla 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, salvo che l'utente non chieda espressamente di pagare in un'unica soluzione il rimanente costo. 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 abbinata 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. [...]" Inoltre, in merito all'affermazione dell'istante di aver restituito il modem nonostante tale possibilità non fosse contrattualmente prevista, si richiama la Determina Corecom Lombardia Fascicolo n. GU14/685566/2024 "[...] Nel caso in esame, emerge innanzi tutto che l'Istante, in fase di adesione alla proposta contrattuale, aveva optato per la prosecuzione della rateizzazione del pagamento del modem acquistato, in caso di recesso anticipato. Emerge inoltre, dalla documentazione in atti, che l'Istante ha riconsegnato l'apparato, benché tale possibilità non fosse contrattualmente prevista, essendo il modem oggetto di acquisto a rate. Alla luce di tutto quanto sino a qui considerato, non si ritiene di potere accogliere la richiesta di rimborso del prezzo dell'apparato, in quanto quest'ultimo risulta acquistato dall'Istante per effetto della sottoscrizione di un contratto contenente idonea informativa in merito ai costi che sarebbero stati applicati in caso di recesso anticipato. [...]" Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di contratto. Premesso quanto sopra la controparte non può oggi dolersi della fatturazione subita, tenuto conto che è stato lo stesso istante, in sede di sottoscrizione del contratto, ad accettare tutte le Condizioni Generali in esso previste. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento agli storni richiesti da parte istante, anche

tenendo conto che le pretese attoree risultano del tutto infondate e generiche, anche e comunque rispetto alla eventuale fondatezza delle contestazioni avanzate. Ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all'istante le rate del modem acquistato a rate, per il tipo di contratto dalla stessa sottoscritto, Wind Tre conferma l'infondatezza del reclamo e della procedura conciliativa presentata dal signor XXXXXXXXX. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In merito all' indennizzo richiesto per disservizi, si fa presente che non risulta essere pervenuta all' operatore alcuna segnalazione di anomalie tecniche se non quelle allegare in atti e ricevute dopo la cessazione del contratto, allorquando l'operatore non aveva alcuna possibilità di intervenire per risolvere la eventuale problematica tecnica. Occorre sottolineare come una tardiva contestazione vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore che non ha comunque la possibilità di reperire tutta la documentazione a supporto della propria memoria, si veda a tal proposito Delibera Agcom N. 96/18/CIR. La segnalazione è infatti elemento indispensabile affinché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di verificare quanto lamentato, di conseguenza l'assenza di reclami esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità. Orbene nel caso di specie in atti non risulta allegata, come già scritto, da parte istante, alcuna documentazione atta a comprovare eventuali validi reclami. Si richiami a tal proposito recente Delibera di rigetto n. 10/24 del Corecom Veneto. Si ribadisce inoltre l'inerzia di parte istante in quanto lo stesso non inviava nemmeno segnalazioni e/o misurazioni al fine di verificare la velocità minima riscontrabile e se la stessa fosse risultata inferiore alla velocità di navigazione su base copertura tecnologica attiva, il cliente avrebbe avuto diritto di poter recedere senza oneri. Sul punto vedasi CORECOM EMILIA ROMAGNA - DELIBERA N. 10/23: "[...] secondo un consolidato orientamento, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo. [...] l'istante [...] non risulta [...] avere depositato agli atti alcuna documentazione a supporto e conferma di quanto lamentato (ad esempio, possibili test NeMeSys), non avendo così minimamente assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ex art. 2697 c.c [...] a tal riguardo [...] dalla documentazione prodotta agli atti [...] non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile. In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto. Si richiama, altresì, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22)." Orbene, si ribadisce, nel caso di specie, l'istante non effettuava nessuna di queste misurazioni. In merito alla richiesta per la "mancata risposta a reclamo" si fa presente che non sono state rilevate nei sistemi WindTre mancati riscontri a segnalazioni come lamentato da parte istante. Infatti, come sopra dettagliato, relativamente ai reclami indicati in atti del 24/05/2023 e del 01/08/2024, l'operatore ha fornito relativo riscontro, pertanto, alcun indennizzo è prevedibile a carico di questi. Tanto premesso, la scrivente difesa chiede a codesto Ill.mo Co.Re.Com. di dichiarare cessata la materia del contendere senza null'altro disporre in merito. Tutto ciò premesso, le richieste di parte istante connoterebbero, pertanto, 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. Per i motivi sopra esposti le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento. Null'altro è da aggiungere per la controversia in esame, non potendosi ravvisare alcuna responsabilità della convenuta. 4. La posizione amministrativa L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare. Infatti, come sopra dettagliato, al perdurare della morosità dell'istante, l'operatore, ai sensi degli artt.1260 e 1264 c.c, cedeva il proprio credito ad una società di Factoring. Di tale cessione il cliente veniva reso edotto con raccomandata AR del 12/07/2024. All'intermediario finanziario MBFACTA S.p.A. veniva ceduto il credito di euro 215,64 vantato nei confronti del cliente a titolo di quota prezzo per l'acquisto del modem e, pertanto, il pagamento deve essere effettuato a tale società. Relativamente alle rate del modem si fa presente che, il credito, trattandosi di quota terminale di cui il gestore non è più proprietario in quanto ceduto (art.1260 e 1264 c.c.), è in carico al Factor

e WindTre non può più disporre dello stesso. Pertanto, i pagamenti dovranno essere rivolti esclusivamente dall'istante in favore del cessionario. Viceversa, come già comunicato dall'operatore nella comunicazione del 12/07/2024, va riconosciuto invece il pagamento somma di euro 66,89 a Wind Tre S.p.A., per la fornitura dei servizi di telefonia. Si riporta, a tal fine, stralcio del sistema certificato CRM relativo al credito vantato da WindTre al netto di quanto dovuto alla società MBFACTA S.p.A cessionaria del credito disgiunto, relativo alle rate del modem non pagate dall'istante. [...]». Conclude per il rigetto.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente può essere parzialmente accolta, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "Storno delle fatture insolite n. F2306501649 per un importo pari ad euro 27,58 e n. F2312431507 per un importo pari ad euro 254,95" non può essere accolta. Gli importi contenuti nelle richiamate fatture riguardano costi per le rate residue della compravendita del modem per 254,95 euro e canoni per 27,58 euro. 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. A ciò si aggiunga che l'utente afferma di aver restituito l'apparato, ma allega ricevuta di avvenuta consegna priva di indicazione sul contenuto del plico, priva di data e ora della consegna, priva di firma del destinatario e finanche priva dell'indirizzo del destinatario. Quanto ai canoni imputati al mese di marzo 2023 va considerato che non solo non vi è prova alcuna che il servizio non sia stato erogato in tale periodo, ma anche che è assente in atti qualsivoglia contestazione relativa a tali fatturazioni. La domanda sub II), di "indennizzo, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sia per mal funzionamento della linea internet dal 01.03.2022 al 03.04.2023, sia per la mancata evasione del reclamo, a partire dal 15.06.2023, già computati i 30 giorni per la risposta" può essere parzialmente accolta, con le precisazioni che seguono. Occorre trattare separatamente le due fattispecie lamentate dall'utente del malfunzionamento del servizio e dell'omesso riscontro al reclamo. Riguardo alla prima, ovvero al malfunzionamento della linea, nessun indennizzo può essere riconosciuto in forza di quanto previsto dall'art. 14, co. 4, del "Regolamento indennizzi", che recita: "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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Ebbene, nel caso che ci occupa l'utente afferma di aver subito un disservizio a partire dal mese di marzo 2022, ma non vi è indizio alcuno di segnalazioni almeno fino al mese di ottobre 2022. Il primo reclamo in atti è del 24 maggio 2023, a oltre un anno dai fatti lamentati, e per giunta non riguarda un malfunzionamento del servizio bensì le rate residue del modem. Quanto alle schermate degli sms irritualmente depositate dall'utente, di nessun valore probatorio, esse riguardano comunque comunicazioni che sarebbero avvenute a partire dall'ottobre 2022, dunque anch'esse tardive ai sensi del richiamato art. 14. Può viceversa trovare accoglimento la doglianza relativa all'omesso riscontro al reclamo. Con comunicazione del 24 maggio 2023 l'utente chiedeva lo storno dei costi relativi al modem. L'operatore rispondeva in data 26 maggio 2023 semplicemente affermando: "ti informiamo [...] di non aver rilevato alcuna irregolarità". Tale replica, con tutta evidenza, non risulta adeguata a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente, e non può ritenersi con essa soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'operatore, infatti, non entra nel merito della questione sollevata, come ben avrebbe potuto fare e come ad esempio fatto nelle memorie allegate alla presente procedura, non concedendo all'utente, parte debole del rapporto, una compiuta e chiara ricostruzione delle verifiche svolte e delle disposizioni che giustificavano gli addebiti contestati. Il riscontro al reclamo del 24 maggio 2023 deve dunque considerarsi come non avvenuto, con la conseguenza che all'utente spetterà indennizzo di cui all'art. 12 del "regolamento Indennizzi" per l'importo massimo ivi previsto di 300,00 euro.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/02/2025, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante assegno di traenza a quest'ultima intestato, l'importo di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di indennizzo per omesso

riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIUSEPPE MUSICCO