

DELIBERA n°_12_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/734028/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 21/07/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 13/02/2025 acquisita con protocollo n. 0038604 del 13/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara in sintesi quanto segue. Ad ottobre 2024 ha effettuato la portabilità del numero XXXXXXXXX ad altro gestore in quanto, dopo diverse segnalazioni di malfunzionamento, non si è giunti a nessuna risoluzione del disservizio. L’istante per quanto sopra lamentato chiede: 1) rimborso della fattura F2436988286 .

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Preliminarmente, fa presente 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. 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 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. È notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. 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 alla ricostruzione della vicenda contrattuale rappresenta che in data 03/11/2021 veniva sottoscritto il contratto n. 1543332741814 per l'attivazione dell'utenza di rete fissa n. XXXXXXXX, in accesso Fibra FTTH, con listino "Super Fibra" FTTH e modem con formula vendita abbinata a rate (euro 5.99 per 48 mesi) regolarmente consegnato all'istante (circostanza non in contestazione). Si riporta stralcio della PDC ai sensi della Delibera Agcom 348/18/CONS del 18.07.2018 "l'utente, in base al principio di "neutralità tecnologica", è libero di accedere alla rete con i suoi terminali (modem o router)" tuttavia il Cliente sceglieva l'attivazione con servizio vendita del modem abbinata. 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, ciò premesso ed indubbiamente, la scelta del cliente ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata. Successivamente, in data 14/11/2024 il contratto veniva cessato per migrazione della linea verso altro operatore. Si riporta stralcio del sistema certificato OLQ e stralcio del sistema certificato CRM relativo alla cessazione del contratto in contestazione. A seguito alla cessazione dell'utenza, in data 22/12/2024, veniva emesso il conto telefonico n. F2436988286 pari ad euro 101,87 Iva inclusa, con l'addebito in un'unica soluzione delle rate del modem, dalla rata 36 alla rata 48 e cioè le rate non ancora pagate da parte istante per l'acquisto del modem, per un totale rate pari ad euro 77,87 IVA inclusa e del contributo di migrazione calcolato in ottemperanza alla Delibera 487/18/CONS. Si riporta a tal proposito stralcio del contratto da cui si evince la richiesta di addebito in una unica soluzione delle rate del modem residue. Nella stessa fattura numero F2436988286 contestata in istanza, veniva addebitato il costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore di euro 22,00. Si specifica che tali costi sono riconosciuti effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura di cessazione della linea, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007 e dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. Si fa presente che alcuna documentazione per reclamo o contestazione per disservizio è stata depositata da parte istante in atti, tale da giustificare i disservizi lamentati che avrebbero portato l'utente a decidere di migrare l'utenza ad altro operatore. Wind Tre

S.p.A. precisa di aver tariffato per l'utenza de quo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario e vendita abbinata per il modem prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Sin da tali brevi premesse è evidente che l'istante era stato 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. Tali informazioni venivano rilasciate nella documentazione sottoscritta e nella successiva fatturazione emessa dalla convenuta sin dall'emissione della prima fattura. La convenuta evidenzia inoltre che nessun reclamo tramite contatto al servizio clienti, PEC, raccomandata, diretti a contestare ingiustificati addebiti o la fatturazione emessa risulta MAI pervenuto al gestore. Infatti, l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS, comma 4, prevede che: "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". Orbene, nel caso di specie, i costi del modem risultano dovuti dall'istante in quanto, l'offerta scelta dall'istante stesso, prevedeva l'acquisto di tale apparato. Con riferimento alle rate residue del modem, si evidenzia, ancora, la correttezza e la legittimità degli importi fatturati anche in conformità a quanto sottoscritto nel contratto e disposto dall'art. 6 Prodotti Forniti Da WindTre delle Condizioni Generali del Contratto, che si ripete, sancisce: "6.1 Per la fornitura dei Servizi, il Cliente potrà acquistare i Prodotti da WINDTRE, con pagamento del corrispettivo dilazionato in rate senza interessi. Tali Prodotti si distinguono in modem o router con funzionalità basilari (di seguito "Prodotti Base") o modem o router con funzionalità evolute (di seguito "Prodotti Premium"). Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione dei Prodotti. [...]". "6.3 La durata della dilazione di pagamento dei Prodotti è pari a 24 o 48 rinnovi.". "Art. 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. [...] 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". "Art. 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. 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. Pertanto, indubbiamente, la scelta del cliente ricadeva sulla ricezione del modem confermando la vendita abbinata a titolo oneroso come da contratto allegato già in atti. In relazione all'addebito dei costi di migrazione indicati nella fattura contestata numero F2436988286, occorre evidenziare che gli stessi risultano essere correttamente applicati e dovuti. Difatti tale importo presente in fattura è pari ad euro 22,00 e come previsto dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, non eccede il canone mensile mediamente pagato dall'utente, e, infatti,

dalle fatture presenti in atti contenente gli addebiti per abbonamento, traffico e contributi, emerge che il costo mensile ammontava a 22,00 euro; pertanto, l'importo addebitato per la dismissione del servizio risulta essere conforme alla delibera di cui sopra. In relazione all'addebito dei costi di disattivazione occorre evidenziare che come stabilito dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" e ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori". L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007. La Delibera Agcom n. 487/18/CONS Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". Nel caso di specie risulta evidenza, così come affermato dall'operatore, dell'approvazione di Agcom in ordine ai costi effettivamente sostenuti da Wind Tre per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007. Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recessodal-contratto-migrazione-e-portabilita-del-numero> risultano riportati i costi di disattivazione sottoposti dalla società Wind Tre alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. 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, con conseguente addebito del contributo di cessazione. In conclusione, ribadendo la piena legittimità da parte della convenuta di addebitare all'istante i costi così come riportati nella fattura contestata, per il tipo di contratto dallo stesso sottoscritto, Wind Tre conferma l'infondatezza della procedura conciliativa presentata. 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.

3. Motivazione della decisione

L'istante contesta la fattura n. F2436988286, dell'importo di euro 101,87, relativa alle rate residue per l'acquisto del modem e al costo di migrazione dell'utenza verso altro operatore. Deduce, a fondamento della propria pretesa, di aver richiesto la portabilità del numero XXXXXXXXX a causa di reiterati malfunzionamenti del servizio, asseritamente segnalati all'operatore senza ottenere adeguata risoluzione. Tuttavia, in via preliminare, si osserva che l'istanza risulta generica e priva di idonea documentazione probatoria atta a dimostrare i disservizi denunciati. In particolare, agli atti non risulta allegato alcun reclamo formale o altra evidenza utile a comprovare le problematiche tecniche lamentate. In merito agli addebiti per le rate residue del modem, si evidenzia che il bene è stato oggetto di contratto di acquisto rateale. Pertanto, ai sensi delle condizioni generali di contratto, il cliente è tenuto all'integrale pagamento delle rate pattuite, anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Peraltro, il regolare pagamento delle precedenti rate, mai oggetto di contestazione, conferma l'adesione implicita dell'utente alla modalità di acquisto. Con riferimento, infine, al costo di euro 22,00 per la migrazione della linea verso altro operatore, si osserva che tale addebito è conforme a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il quale stabilisce che i costi di disattivazione o migrazione: "devono essere commisurati ai costi sostenuti dall'operatore per la disattivazione o la migrazione, non devono essere disincentivanti rispetto all'esercizio del diritto di recesso o migrazione e non possono superare il canone mensile del servizio". L'importo addebitato risulta dunque proporzionato e coerente con la normativa vigente e con le condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente. Alla luce delle considerazioni che precedono, l'istanza volta a ottenere il rimborso dell'importo di cui alla fattura n. F2436988286 deve ritenersi infondata e, conseguentemente, respinta.

DELIBERA

di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della Wind Tre S.p.A.

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.

Palermo 21/07/2025

IL PRESIDENTE

