

DELIBERA n°_7_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/778741/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/02/2026;

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 23/09/2025 acquisita con protocollo n. 0233599 del 23/09/2025;

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. Il 4 aprile 2025 ho ricevuto una raccomandata da WindTre che mi avvisava che la mia linea telefonica obsoleta sarebbe stata interrotta per problemi tecnici entro 30 giorni. Ho quindi parlato con un loro operatore riguardo al passaggio a una connessione in fibra ottica e all’invio di un modem Wi-Fi 7 di ultima generazione. L’operatore, dopo aver effettuato le necessarie verifiche prima della registrazione vocale, mi ha informato che nella mia zona è possibile attivare solo un misto fibra, poiché la fibra ottica pura non è ancora disponibile nella mia area, e io ho accettato, rimanendo inteso l’invio del modem Wi-Fi 7, confermato dalle due chiamate (che WINDTRE registra per la privacy) al 159 il 05-04-2025 alle ore 12 e al dipartimento tecnico il 13-04-2025 alle ore 9. Nonostante ciò, con mia sorpresa, ho ricevuto un modem Wi-Fi 6 che pagherò mensilmente, insieme alla bolletta, 5,99 euro e con la condizione che, in caso di disdetta da parte mia, dovrò versare le rate per 48 mesi per un importo specificato nella fattura n. 7549200954 di euro 287,52. Si fa presente che il modem WI-

FI 6 non è conforme a quanto dichiarato e pubblicizzato, il cui valore di mercato è al di sotto degli 70 euro. WindTre, in data 15-05-2025, ha comunicato che non può soddisfare il mio reclamo. Il 21 luglio 2025, tramite Conciliaweb, non si è raggiunto un accordo. L'istante per quanto sopra lamentato chiede rimborsi o indennizzi per euro 200.0 seppure in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione aveva richiesto la sostituzione del modem TP-Link Wi-Fi 6 con il modem concordato di ultima generazione TPLINKWI-FI7.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre (Very Mobile) (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Preliminarmente, devono essere dichiarate inammissibili le richieste non presenti nell'istanza UG/ 761680 /2025 di primo grado. Dette richieste si pongono, infatti, come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione per ovviare di aggirare il principio della obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nell'istanza UG/ 761680 /2025 veniva richiesta la sostituzione del modem TP-Link Wi-Fi 6 con il modem concordato di ultima generazione TPLINK WI-FI7. Nell'istanza ex art 14 UG/ 778741/2025 viene introdotta domanda nuova di indennizzo e non più di sostituzione. In data 04/04/2025, il cliente per la linea in argomento, già attiva dal 22/11/2013 con Accesso ULL, richiedeva con registrazione vocale la variazione tecnologica in Accesso FIBRA FTTC VULA che si completava il 18/04/2025, circostanza non in contestazione.” Pertanto, il 04/04/2025 veniva inserito ordine id 1-653430040373 di Migrazione verso Fibra VULA che si completava il 18/04/2025, mentre in data 11/04/2025 veniva anche consegnato il modem al cliente. Va ribadito che l'apparato fornito non è scelto dal cliente, ma viene assegnato in base alla tecnologia e alla copertura disponibili. Il modem Wi-Fi 7 è destinato esclusivamente agli accessi FTTH e non è compatibile con connessioni FTTC VULA. Tali informazioni, di cui Infatti, il Modem Wi-Fi 7 è disponibile dalle seguenti date e per tecnologie diverse da quella dell'istante: • dal 09/10/2024 per Super Fibra in FTTH OF A&B; • dal 03/06/2025 anche per Super Fibra in FTTH Extra; • dal 16/06/2025 anche per Super Fibra in FTTH Aree Bianche. Pertanto, la documentazione allegata in atti da parte istante si riferisce a tecnologia diversa dalle connessioni FTTC VULA attivate per l'utenza in questione. Nonostante le premesse, in data 12/04/2025, l'istante chiedeva con PEC la sostituzione del modem e, pertanto, lo scrivente provvedeva ad effettuare delle verifiche dalle quali non riscontrava che il modem fornito a seguito migrazione da ULL a FTTC VULA fosse quello indicato in PEC. Pertanto, si procedeva con l'invio di un riscontro in data 22/04/2025 comunicando che non risulta dalla proposta contrattuale di modifica che il modem fornito a seguito migrazione da ULL a FTTC VULA fosse quello indicato dal cliente. Si fa presente che neppure dalla registrazione vocale in atti è riscontrabile quanto affermato dall'istante in merito al modello di apparato da consegnare al cambio di tecnologia. Inoltre, non sono state riscontrate nei sistemi dell'operatore le comunicazioni indicate in istanza con cui veniva confermato l'invio di un modem diverso da quello spedito. Si fa presente che in ottica di favor utentis al cliente è stato riconosciuto uno storno di una rata del modem di euro 5,16 con emissione di nota

di credito che è stata applicata alla fattura numero F2519977571 portandola all'importo dovuto di euro 17,32 e non più di euro 22,98. L'istante presenta una situazione amministrativa regolare. L'Istante ha depositato Repliche alle deduzioni avversarie precisando, tra l'altro, che non ha ottenuto alcun rimborso di euro 5,66 per il modem, ma solo una compensazione di giorni tra il vecchio contratto ADSL e quello attuale, la rata del modem è di euro 5,99 e continuo a pagare euro 22,98 e che nella registrazione relativa al passaggio dall'ADSL alla nuova linea, l'operatore (Andrea) specifica il tipo di linea che sarà attivata, ma non aggiunge il numero 6 alla parola Wi-Fi, temendo di essere fermato, facendo credere che il modem sarebbe stato quello mostrato nella pubblicità e menzionato prima della registrazione. Dichiaro inoltre che il modem Wi-Fi 7 di Windtre può essere utilizzato per le linee FTTC, in quanto è supportato sia per attivazioni in tecnologia FWA che FTTC, come specificato da WindTre. Contesta quanto affermato da WindTre: " È necessario sottolineare che il dispositivo fornito non è scelto dal cliente". È corretto, a meno che il cliente (come nel mio caso) non paghi euro 287,00 e abbia la completa libertà di scegliere ciò che vuole. Conferma il proprio favore per la sostituzione del modem. Poiché non sono stato informato della ricezione del modem Wi-Fi 6 (obsoleto dal 2021), lo considero non conforme a quanto garantito e richiedo di acquistarlo al reale prezzo, come indicato nei documenti precedentemente inviati; in alternativa, lo restituisco e acquisto il modem autonomamente, visto che ho il diritto di selezionare l'apparecchio da usare, secondo la regola del "modem libero" stabilita dall'Agcom. " Gli operatori non possono più obbligare all'uso del modem fornito a pagamento o in comodato d'uso e devono offrire le informazioni necessarie per configurare modem di terzi. L'Operatore in risposta a quanto replicato dall'istante, nel riportarsi alla memoria depositata, da intendersi qui per ripetuta e trascritta, precisa che solo in ottica di favor utentis al cliente è stato riconosciuto uno storno una tantum di una rata del modem di euro 5,16, con emissione di nota di credito che è stata applicata alla fattura numero F2519977571. Ribadisce che non è stata riscontrata alcuna comunicazione di invio da parte dello scrivente di un modem diverso da quello previsto. L'operatore evidenzia inoltre che non ha vincolato in alcun modo il cliente nella scelta del modem. Infatti, consapevolmente questi ha scelto di acquistare un apparato WindTre e non un modem proprio o di terzi come riportato nel consenso vocale.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta la difformità del modem fornito rispetto a quanto asseritamente concordato in sede di contatto telefonico con l'operatore WindTre, chiedendo rimborsi o indennizzi per euro 200, sebbene in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione avesse richiesto la sola sostituzione del modem TP-Link Wi-Fi 6 con il modem di ultima generazione TP-Link Wi-Fi 7, ritenuto conforme agli accordi intercorsi. Nel corso dell'udienza di discussione del 2 dicembre 2025, l'istante ha ribadito la richiesta di sostituzione del modem, rifiutando l'indennizzo proposto dall'operatore. Con comunicazione del 18 dicembre 2025, l'operatore ha dichiarato di aver provveduto alla sostituzione del modem. Successivamente, in data 19 dicembre 2025, l'istante ha confermato l'avvenuta sostituzione, lamentando tuttavia che il modem sostitutivo

risulterebbe non nuovo e affetto da malfunzionamenti, chiedendo implicitamente una nuova tutela in sede di definizione. Ciò premesso, avendo l'operatore provveduto alla sostituzione del modem oggetto di contestazione, risulta soddisfatta la domanda principale formulata dall'istante in sede conciliativa e, pertanto, sul punto deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere. Si rileva, altresì, che la richiesta di sostituzione del modem, peraltro espressamente pretesa dall'istante con contestuale rifiuto dell'indennizzo offerto dall'operatore, esula dalle competenze del Corecom, il quale, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento di cui all'allegato B alla delibera 194/23/CONS, può esclusivamente disporre rimborsi o indennizzi e non imporre prestazioni di facere quali la sostituzione di apparati. Le ulteriori doglianze relative al presunto malfunzionamento del modem sostitutivo integrano fatti nuovi, non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione e, come tali, devono essere dichiarate inammissibili in sede di definizione.

DELIBERA

di rigettare l'istanza presentata dal XXXX XXXX, nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile). Le ulteriori doglianze relative al presunto malfunzionamento del modem sostitutivo, costituendo fatti nuovi non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, sono dichiarate inammissibili.

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 18/02/2026

IL PRESIDENTE

