

DELIBERA n°_36_

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/834593/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 14/09/2026;

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;

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 della sig.ra XXXX XXXX del 27/04/2026 acquisita con protocollo n. 0155706 del 27/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della WIND Tre S.p.A. l’addebito per costi di recesso/disattivazione per il codice cliente XXXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato di aver effettuato la disdetta totale della linea e di aver restituito il modem tramite il corriere DHL, come previsto dalle condizioni contrattuali.

In base a tale premesse l’istante ha richiesto:

- 1) la cancellazione immediata delle rate residue del modem;
- 2) la chiusura definitiva di ogni pendenza amministrativa collegata al contratto.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore WIND Tre S.p.A. di seguito solo *WIND, società e/o operatore*, in fase di contraddittorio ha presentato la memoria con l’ allegata documentazione, ed ha rappresentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare la società telefonica ha eccepito l’indeterminatezza delle contestazioni fatte dall’istante osservando al riguardo che quanto dichiarato dal medesimo in istanza, non è stato suffragato da alcun documento probatorio agli atti. Nel proseguo ha argomentato che in data 02/05/2025 l’istante ha attivato un contratto per la linea telefonica XXXXXXXXX in NP, con abbinata l’offerta “*Super Fibra*” e con il moden in vendita abbinata (rateizzata) come da stralcio della PDC e schermata certificata di sistema Customer Relationship Management (CRM) in uno alla memoria, richiamando a comprova di tali documenti, il parere espresso dall’Autorità con la Delibera n.35/24/CIR “*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. [...]*”. Per quanto sopra riportato, pertanto, la cliente era consapevole dell’offerta sottoscritta, comprensiva

di modem rateizzato, tant'è che ha sempre pagato in modo regolare le fatture e non le ha mai contestate. Inoltre, era consapevole della durata della rateizzazione del modem come chiaramente indicato mensilmente nelle fatture di cui stralcio si deposita in uno alla presente; era a conoscenza altresì che l'eventuale cessazione del contratto prima dei termini stabili, avrebbe comportato la prosecuzione del pagamento in modo rateale del modem o in una unica soluzione come nel contratto sottoscritto e riportato nelle Condizioni di Contratto ad essa allegate, all'art. 6.4.2 che cita "*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*". Proseguendo la WIND ha argomentato che la cliente, dopo un anno dall'attivazione del contratto, ha fatto pervenire una richiesta di cessazione della linea come provato in questa sede dallo stralcio del sistema certificato (CMR) e di conseguenza (a seguito della cessazione anticipata del contratto) la scrivente società ha avviato la rateizzazione delle rate residue del modem, che allo stato attuale è ancora in corso (allo stato è stata addebitata e pagata la 18° rata). Inoltre, ha evidenziato che la cliente presenta una situazione contabile irregolare per un importo di euro 39, 05 e che, diversamente da quanto dichiarato dalla stessa, l'apparato modem non risulta essere giunto a WIND né la proponente, in questa sede, ne ha dato debita prova documentale. Ne consegue per quanto sopra riportato, che la fatturazione è corretta e che l'apparato (modem) rimane di esclusiva competenza del cliente. In conclusione, la società telefonica ha chiesto al Corecom, considerato quanto sopra argomentato ed agli atti del fascicolo documentato, di voler rigettare tutte le richieste dell'utente poiché infondate in fatto ed in diritto e come sopra detto, non provate in questa sede.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni, di seguito meglio specificate. Con la presente proceduta la cliente ha contestato, dopo la cessazione del contratto, l'addebito improprio in fattura delle rate del modem, adducendo di averlo restituito tramite corriere DHL. Di contro, la WIND ha contestato le affermazioni dell'istante ed ha dichiarato di aver agito in modo corretto, secondo quanto pattuito nel contratto sottoscritto dall'istante. Posto quanto sopra, innanzitutto, si deve evidenziare che l'istante all'atto della formulazione dell'istanza non ha prodotto le fatture né alcun altro documento probatorio (la richiesta di recesso del contratto, la lettera vettore DHL di riconsegna del modem) né si è curata di depositarla anche a seguito, della richiesta fatta dall'ufficio nella data del 29/04/2026 con evidenza di ID 7168394. Ulteriormente si significa che l'utente non ha contro dedotto a quanto dichiarato in memoria dall'operatore né tanto meno ha eccepito la documentazione dall'uopo prodotta, pur avendone piena facoltà entro il termine a tal fine concesso, ai sensi dell'art.15 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm. Ed ancora, che

la proponente, seppur regolarmente convocato e più di una volta come da probante documentazione agli atti del fascicolo (GU14/834593/2026), non ha ritenuto necessario partecipare all'udienza di discussione. Premesso quanto sopra, nel merito, si rileva innanzitutto la modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, nonché priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportare la fondatezza delle richieste fatte in istanza. Nel caso in questione, si è assistito difatti, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, nonché alla genericità, anche temporale, della contestazione mossa ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte, e la totale assenza di supporto documentale, si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina (*"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*) e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie del Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria (*"onus probandi incumbit ei qui dicit"*). Mentre, la condotta dell'operatore è stata conforme, come sopra rappresentato, al dettato normativo. Tanto premesso, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso in questione la WIND si è attenuta ai dettami di cui sopra. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, quindi chi contesta contenuto e validità del contratto come in questo caso deve quantomeno dare evidenza documentale di ciò che afferma (contratto siglato, fatture ricevute, lettera vettore DHL, etc) o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare meglio i fatti (data del recesso), i costi ritenuti non conformi (importo del modem); nulla di tutto ciò è avvenuto né è presente nel fascicolo dell'istante, laddove non viene neanche indicata l'utenza telefonica oggetto di disservizio; né sono state prodotte le fatture e nemmeno, seppur richieste d'ufficio come sopra meglio descritto, il modulo della restituzione del modem né la richiesta di cessazione del contratto. La mancata produzione di quanto richiesto ha prodotto conseguenze ai fini della valutazione della fondatezza della domanda dell'istante

perché ha impedito la verifica della veridicità di quanto lamentato dall'utente e sostenuto, invece, dall'operatore. A tanto si aggiunge altresì, che alcun reclamo né alcuna contestazione delle fatture ricevute è stato allegato agli atti da parte dell'istante. La mancanza di opportune segnalazioni o di reclami in ordine al presunto disservizio patito, assume pertanto, un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che ribadisce che in presenza di qualsivoglia disservizio l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso in questione, va da sé che se l'utente, che ha sostenuto l'applicazione in fattura dei costi del modem, a suo dire non dovuti, avrebbe dovuto quantomeno segnalare l'anomalia al gestore, mettendo lo stesso in mora, mentre nel fascicolo alcun reclamo è stato prodotto dalla cliente. Per le motivazioni di cui sopra, la domanda dell'istante viene rigettata.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza della sig.ra XXXX XXXX per l'utenza telefonica **XXXXXXXXX**, **codice cliente XXXXXXXXX**, nei confronti della società WIND Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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 14/09/2026

IL PRESIDENTE