**DETERMINA Fascicolo n. GU14/863030/2026**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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”;

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 comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 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;

VISTA l'istanza dell’utente XXX, del 22/07/2026 acquisita con protocollo n. 0274741 del 22/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE UTENTE L’utente, titolare dell’utenza telefonica fissa n. XXX, ha contestato gli importi insoluti richiesti da Wind Tre S.p.A., pari a complessivi euro 147,56, deducendo di non avere ricevuto le fatture cartacee, nonostante l’addebito delle relative spese di spedizione. Ha inoltre contestato l’applicazione di penali e dei costi di disattivazione, sostenendo di non avere potuto conoscere tempestivamente gli importi dovuti e di avere ricevuto riscontri non satisfattivi ai reclami presentati. In sede di definizione, l’istante ha chiesto lo storno integrale della somma contestata, la cessazione delle attività di recupero del credito e il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla regolamentazione di settore per le doglianze dedotte. Con memoria di replica, l’istante ha ribadito le proprie contestazioni, insistendo sulla mancata prova dell’effettivo recapito delle fatture cartacee e sull’insufficienza, a tal fine, delle comunicazioni elettroniche richiamate dall’operatore. Ha inoltre contestato la legittimità dei costi di disattivazione e ha reiterato le richieste formulate nell’istanza introduttiva.

POSIZIONE OPERATORE Wind Tre S.p.A., con memoria difensiva, ha eccepito in rito l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza per genericità delle contestazioni e carenza di adeguato supporto probatorio. Nel merito, l’operatore ha rappresentato che il contratto relativo all’utenza in controversia era stato attivato in data 7 luglio 2008 e che il cliente aveva scelto la modalità di pagamento mediante bollettino postale. Ha riferito che risultavano insolute le fatture emesse per i periodi di novembre e dicembre 2025, gennaio 2026 e per il periodo dall’1 all’8 febbraio 2026, quest’ultima comprensiva del costo per l’attività di dismissione del servizio. L’operatore ha sostenuto di avere inviato solleciti di pagamento mediante e-mail, applicazione e SMS, nonché un avviso di raccomandata elettronica, che risulterebbe consegnato in data 26 febbraio 2026. Ha inoltre dichiarato di avere ricevuto i reclami dell’utente in data 8 e 11 giugno 2026, riscontrandoli, rispettivamente,

in data 11 giugno e 16 novembre 2026, come indicato nella memoria difensiva. Wind Tre ha contestato la sussistenza di irregolarità nella fatturazione e nel recapito dei conti telefonici, rilevando che nessuna fattura risultava restituita al mittente e che l'utente avrebbe potuto consultare i documenti attraverso l'area clienti o l'applicazione. Ha inoltre sostenuto la debenza degli importi fatturati, compresi i costi di disattivazione, e ha concluso per il rigetto delle domande dell'istante.

MOTIVI DELLA DECISIONE Preliminarmente, l'istanza deve ritenersi ricevibile e ammissibile, in quanto contiene l'esatta indicazione dei fatti e dell'oggetto della controversia nel rispetto dell'art. 16, comma 3, della delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Con riferimento all'asserita mancata ricezione delle fatture, si osserva che la consolidata giurisprudenza dell'Autorità e dei Co.Re.Com. ha più volte affermato che tale circostanza non esonera l'utente dall'onere di attivarsi, secondo l'ordinaria diligenza, per verificare la propria posizione amministrativo-contabile e provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti, richiedendo, ove necessario, copia della documentazione contabile. La mancata ricezione delle fatture, pertanto, non è di per sé idonea a giustificare l'omesso pagamento né a determinare l'illegittimità degli addebiti contestati. Nel caso di specie, parte istante non ha fornito elementi idonei a dimostrare anomalie imputabili all'operatore nell'emissione o nella trasmissione delle fatture, né risulta essersi attivata tempestivamente per segnalarne la presunta mancata ricezione o richiederne copia. Tale prolungata assenza di iniziativa, a fronte di una circostanza agevolmente verificabile mediante l'ordinario controllo della propria posizione contabile e dei pagamenti effettuati, evidenzia una carenza della minima diligenza e collaborazione esigibile nell'ambito dell'esecuzione del rapporto contrattuale. Ne consegue che gli importi fatturati e rimasti insoluti devono ritenersi legittimamente esigibili secondo le condizioni contrattualmente pattuite. Quanto alle richieste di indennizzo formulate in relazione al lamentato ritardo nella ricezione delle fatture, le stesse non possono trovare accoglimento. Pur potendo il ritardo nella consegna della corrispondenza contabile determinare, in astratto, conseguenze pregiudizievoli per l'utente, quali l'applicazione di interessi di mora o, nei casi più gravi, la sospensione dei servizi per mancato pagamento, nel caso di specie non risulta dimostrato che tali effetti si siano concretamente verificati, né che siano derivati ulteriori disservizi direttamente riconducibili alla lamentata tardiva ricezione delle fatture. Deve inoltre rilevarsi che tale fattispecie non rientra tra quelle espressamente indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi. Conseguentemente, le relative domande devono essere rigettate. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta volta all'annullamento degli importi contestati, atteso che l'utente disponeva di strumenti alternativi per acquisire e consultare la documentazione contabile e non ha allegato né provato specifici pregiudizi derivanti dagli addebiti oggetto di contestazione. Diversamente, merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Dalla documentazione acquisita agli atti risulta, infatti, che il riscontro fornito dall'operatore non appare pienamente conferente rispetto alle specifiche contestazioni formulate dall'istante e, pertanto, non può ritenersi idoneo ad assolvere compiutamente gli obblighi informativi gravanti sul gestore. Ne consegue il diritto dell'istante all'indennizzo previsto dall'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che si ritiene equo liquidare nella misura di euro 300,00. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'istanza merita pertanto parziale accoglimento. L'importo riconosciuto a titolo di indennizzo, pari ad euro 300,00, dovrà essere prioritariamente imputato in compensazione con eventuali somme insolute ancora dovute dall'istante nei confronti dell'operatore. L'eventuale importo residuo risultante all'esito della compensazione dovrà essere corrisposto all'istante mediante bonifico bancario intestato al medesimo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/07/2026, è tenuta a 1. RICONOSCERE in favore dell'istante l'indennizzo complessivo di € 300,00 per la risposta non esaustiva fornita ai reclami presentati, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS; 2. OPERARE la compensazione contabile tra il suddetto indennizzo di € 300,00 dovuto all'istante e l'importo di € 147,56 richiesto dalla società per le fatture rimaste insolute, determinando così l'integrale estinzione della pretesa debitoria dell'utente fino a concorrenza di tale ammontare; 3. CORRISPONDERE al Sig. XXX, a titolo di saldo residuo netto, l'importo totale di euro 152,44 (centocinquantadue/44 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico bancario da eseguirsi alle coordinate IBAN XXX, intestato all'istante; 4. RIGETTARE le ulteriori richieste formulate dall'istante.

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
Vincenza Vassallo