

DETERMINA 24 Fascicolo n. GU14/758850/2025

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, 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 operatori", 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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0147838 del 13/06/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato per l’utenza n. 0565179xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito Wind Tre, lamenta il mancato funzionamento della linea, il prosieguo della fatturazione nonostante la disdetta e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato che *“in data 27.01.2021 l’istante stipulava contratto per linea fissa e internet, che non funzionavano mai nonostante i numerosi solleciti tanto che a luglio 2021 inviava disdetta del contratto, ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate per euro 119,52”*.

In data 13 giugno 2025 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 800,00, l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“il rimborso dell’indebito pagato”*;
- ii) *“lo storno dell’insoluto”*;
- iii) *“l’indennizzo per malfunzionamento”*;
- iv) *“l’indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha preliminarmente eccepito *“la genericità e l’indeterminatezza delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati, non circostanziati e non puntuali nelle allegazioni”*.

Quanto al merito, l’operatore ha dichiarato quanto segue:

- il 27 gennaio 2021 veniva sottoscritta la proposta di attivazione per l’utenza n. 0565179xxxx con offerta “Internet 100 Professional” comprensiva dell’acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate;
- nella medesima data veniva sottoscritto anche la proposta di attivazione per la linea mobile n. 393980xxxx, cessata il 16 febbraio 2022 *“per passaggio ad altro OLO”*;
- il 9 maggio 2021 riceveva una segnalazione dall’istante per *“una mancata connessione della linea fissa oggetto di doglianza”*, ticket n. 1-52731067xxxx, chiusa in data 19 maggio 2021 con *“sostituzione apparato guasto”*;

- rispetto al menzionato disservizio *“provvedeva ad emettere tramite gestione ordinaria del proprio servizio clienti, un rimborso per i giorni di disservizio occorsi pari ad euro 8,25 euro più Iva direttamente nel conto telefonico n. W212512xxxx del 12/09/2021 (All. 6)”*, come evidenziato nella fattura n. W212512xxxx del 12/09/2021;
- *“in data 25/06/2021 e 24/11/2021 venivano inviate due lettere raccomandate di preavviso di sospensione e cessazione del servizio (All. 7 - 8 - 9 - 10)”*;
- *“il 10 febbraio 2022 la linea n. 0565179xxxx veniva dapprima sospesa sui sistemi del gestore per poi essere disattivata in data 14/03/2022”*;
- *“solamente in data 14/10/2024 perveniva una PEC di reclamo da parte del legale xxx per conto della signor XXX, per contestare la fatturazione emessa nonostante il mancato funzionamento della linea. Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante e in data 21/10/2024 veniva fornito puntuale riscontro”*;
- precisava che *“l'istante attualmente ha una posizione amministrativa regolare nei confronti di Wind Tre S.p.A. in quanto, nonostante il signor XXX era tenuto al pagamento delle fatture menzionate nelle lettere di sollecito e di tutte quelle emesse successivamente e sino alla cessazione linea, per un importo di euro 772,41, le stesse risultano stornate con relative note di credito per passaggio a perdita”*.

L'operatore ha prodotto i seguenti documenti:

- la proposta contrattuale e le Condizioni Generali di Contratto per l'utenza fissa n. 0565179xxxx;
- la proposta contrattuale e le Condizioni Generali di Contratto per l'utenza mobile n. 393980xxxx;
- la Carta dei Servizi;
- la fattura n. W212512xxxx del 12/09/2021;
- la lettera di preavviso sospensione e cessazione del servizio del 25.06.2021 e la relativa ricevuta raccomandata A/R;
- la lettera di preavviso sospensione e cessazione del servizio del 24.11.2021 e la relativa ricevuta raccomandata A/R.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con la quale ha precisato che *“appare pacifico che l'istante sia migrato ad altro OLO in data 16.02.2022. L'Operatore non ha provato il regolare funzionamento del servizio, contestato dall'istante, portando quanto meno un tabulato del traffico in entrata/uscita. L'inadempimento contrattuale da parte dell'Operatore rende illegittime le richieste di pagamento successive alla disdetta, anzi dà diritto al rimborso di quanto indebitamente pagato nel periodo di malfunzionamento. L'insoluto andrà interamente stornato, così come andrà indennizzato il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta al reclamo, non potendosi intendere risposta quella del 21.10.2024 prodotta dall'Operatore, quanto piuttosto un'espressa manifestazione della volontà di NON rispondere”*.

4. Controreplica dell'operatore

Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di controreplica, nella quale ha specificato che *“in riferimento all'unica segnalazione di disservizio, la*

stessa risulta gestita con le relative azioni amministrative intraprese e pertanto nulla risulta più dovuto. È possibile conservare il tracciamento del traffico solo in presenza di un reclamo scritto. Si ribadisce a riguardo che, non avendo l'istante mai presentato un reclamo rispetto agli eventuali accadimenti dei fatti sin qui contestati, ha leso il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico".

Quanto all'insoluto, l'operatore ha precisato che *"il signor XXX era tenuto al pagamento delle fatture menzionate nelle lettere di sollecito e di tutte quelle emesse successivamente e sino alla cessazione linea, per un importo di euro 772,41 e che le stesse risultano stornate con relative note di credito per passaggio a perdita. Nulla pertanto è dovuto"*.

Relativamente al reclamo ha confermato *"di aver provveduto a rispondere all'unico reclamo pervenuto secondo quanto previsto dalla propria Carta dei servizi, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto"*.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In via preliminare:

- si respinge l'eccezione sollevata in rito dall'operatore e relativa *"alla genericità e all'indeterminatezza delle domande avversarie"*, in quanto dalla documentazione allegata, complessivamente considerata, è possibile procedere ad una chiara ricostruzione dei fatti;
- in relazione alle domande *sub i)*, volta ad ottenere *"il rimborso dell'indebito pagato"*, e *sub ii)*, volta ad ottenere *"lo storno dell'insoluto"*, nonostante la loro formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis* verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e in sede di controrepliche e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Nel merito.

Sul mancato funzionamento del servizio.

L'istante lamenta malfunzionamenti sull'utenza n. 0565179xxxx sin dalla sua attivazione e di aver, a tal proposito, effettuato *"numerosi solleciti"* fino a richiederne la disdetta nel *"luglio 2021"*. In sede di controrepliche, sostiene altresì che *"l'inadempimento contrattuale da parte dell'Operatore rende illegittime le richieste di pagamento successive alla disdetta, anzi dà diritto al rimborso di quanto indebitamente pagato nel periodo di malfunzionamento"*.

Di contro, l'operatore eccepisce di aver ricevuto, il 9 maggio 2021, una sola segnalazione dall'istante per *"mancanza di connessione della linea fissa"* e di averla chiusa il 19 maggio 2021, sostituendo l'apparato guasto e procedendo al rimborso per i giorni di disservizio tramite gestione ordinaria (fattura n. W212512xxxx del 12/09/2021), come previsto dall'art. 9 della Carta dei Servizi.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Preliminarmente, si evidenzia che l'utente non ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili relativi ai lamentati disservizi, limitandosi invero ad affermare di aver rivolto all'operatore *"numerosi solleciti"* per gli asseriti malfunzionamenti, senza tuttavia produrre eventuali segnalazioni scritte o indicare il numero di ticket o l'identificativo dell'operatore del call center. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque

altro inconveniente riscontrato dall'utente, con la conseguenza che l'intervento dell'operatore non può essere considerato doveroso ed esigibile (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta agli atti, l'unico reclamo del quale si ha contezza, perché riportato dal gestore nelle sue memorie, è la segnalazione del 9 maggio 2021, che l'operatore riferisce aver gestito in data 19 maggio 2021 mediante *"sostituzione dell'apparato guasto"*. Rispetto a tale malfunzionamento, qualificato come *"mancanza di connessione per la linea fissa"*, risulta essere stato erogato dal gestore un indennizzo pari ad euro 8,25 tramite accredito nella fattura n. W212512xxxx del 12 settembre 2021, secondo quanto stabilito nella propria Carta dei Servizi.

Ciononostante, non sono stati rispettati i termini stabiliti all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, ai sensi del quale *"gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali"*. Wind Tre, difatti, ha disposto l'erogazione dell'indennizzo con la fattura n. W212512xxxx del 12 settembre 2021, ossia decorsi 126 giorni dalla data del reclamo.

Pertanto, limitatamente al malfunzionamento del 9 maggio 2021, trova applicazione l'art. 6, co. 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione"*.

Per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo per il disservizio internet, si individua il *dies a quo* nel 9 maggio 2021, data del reclamo, mentre il *dies a quem* nel 19 maggio 2021, quale data indicata dall'operatore per la risoluzione.

Di conseguenza, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 60,00 (sessanta/00) per i 10 giorni di malfunzionamento del servizio internet sull'utenza n. 0565179xxxx, al netto degli indennizzi già corrisposti.

Diversamente, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di *"rimborso dell'indebito pagato"*, ricondotta alla richiesta di storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel periodo interessato dal citato disservizio, poiché agli atti risulta essere già stata regolarizzata l'intera posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante note di credito emesse il 25 novembre 2024.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione successivamente alla disdetta *"del luglio 2021"*, precisando poi in sede di repliche che *"appare pacifico che l'istante sia migrato ad altro OLO in data 16.02.2022"* e ritenendo illegittima tutta la fatturazione successiva.

Di contro, l'operatore precisa che l'utenza n. 0565179xxxx è stata disattiva il 14 marzo 2022 per morosità, mentre la linea mobile n. 393980xxxx è cessata il 16 febbraio 2022 per passaggio ad altro OLO, specificando altresì che *"le fatture menzionate nelle lettere di sollecito e tutte quelle emesse successivamente sino alla cessazione linea, per un importo di euro 772,41, risultano stornate con relative note di credito per passaggio a perdita"*.

La doglianza *sub ii)* dell'istante, volta ad ottenere *"lo storno dell'insoluto"* per come reinterpretata, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

In primis, è opportuno evidenziare che agli atti non risulta alcuna richiesta di disdetta per l'utenza n. 0565179xxxx, mentre la stessa risulta cessata per morosità in data 14/03/2022.

Sempre in via preliminare, si sottolinea che per la linea mobile n. 393980xxxx, menzionata espressamente dall'operatore nelle sue memorie mentre dall'istante indirettamente in sede di

controrepliche, non risulta neppure essere stato esperito il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tutto ciò premesso, tanto nelle memorie quanto in sede di controrepliche il gestore ha dichiarato che *“il signor XXX era tenuto al pagamento delle fatture menzionate nelle lettere di sollecito e di tutte quelle emesse successivamente e sino alla cessazione linea, per un importo di euro 772,41 e che le stesse risultano stornate con relative note di credito per passaggio a perdita. Nulla pertanto è dovuto”* e, a tal proposito, ha allegato un *print screen* dal quale si evince l’emissione delle citate note di credito in data 25 novembre 2024, circostanza rispetto alla quale l’istante non ha controreplicato.

Di conseguenza, rispetto alla richiesta di storno dell’insoluto deve essere dichiarata cessata la materia del contendere, atteso che gli insoluti sono già stati stornati.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L’istante lamenta la mancata risposta al reclamo, precisando in sede di repliche che *“non può intendersi come risposta quella del 21.10.2024 prodotta dall’Operatore”*.

Di contro, l’operatore riferisce di aver ricevuto una pec in data 14 ottobre 2024 per contestare la fatturazione emessa e di aver compiutamente risposto il 21 ottobre 2024, informando l’istante dell’impossibilità di accogliere la richiesta perché priva della procura/delega e del documento di identità dell’utente.

La richiesta *sub iv)* dell’istante, volta ad ottenere *“l’indennizzo per mancata risposta al reclamo”*, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Come espresso dalla stessa Autorità, è legittima, nonché valida risposta ad un reclamo, la richiesta dell’operatore di fornire il documento dell’intestatario della linea e la relativa procura/delega se la segnalazione viene inoltrata da un soggetto diverso, quale un avvocato, al fine di garantire la riservatezza dei dati richiesti. In tali frangenti, pertanto, non si ravvisa alcun inadempimento in capo al gestore telefonico (*cf.* Delibera n. 34/25/CIR).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile) in parziale accoglimento dell’istanza del 13/06/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 60,00 (sessanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza e al netto degli indennizzi già corrisposti, per il malfunzionamento del servizio internet sull’utenza n. 0565179xxxx.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)