

DELIBERA N. 17/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.U./WIND TRE S.P.A.
(GU14/706107/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 aprile 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*”, come modificato, da ultimo, dal Decreto-legge 11 aprile 2025, n. 48 recante “*Disposizioni urgenti in materia di sicurezza pubblica, di tutela del personale in servizio, nonché di vittime dell’usura e di ordinamento penitenziario*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 58/25/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. D.U., dell’1/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 05711436xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di maggio 2024, ha cambiato operatore, trasferendo la linea telefonica ad altro operatore ma ha continuato a ricevere fatture non dovute.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità del presente procedimento per la mancanza di elementi probatori a supporto anche delle stesse richieste avanzate da parte istante.

Wind Tre ha rilevato l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto. Parte istante ha richiesto lo storno dell'insoluto senza allegare alcuna fattura o alcuna prova in merito ai pagamenti effettuati o a quanto lamentato e, pur chiedendo l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non ha prodotto agli atti nemmeno l'eventuale reclamo inviato a Wind Tre.

Wind Tre ha rilevato quanto segue. In data 07/03/2023 Wind Tre ha inviato al signor U. via e-mail la conferma di conclusione del contratto con l'attivazione del servizio richiesto relativo all'utenza fissa n. 05711436xxx in Number Portability da altro gestore.

In data 16/03/2023 veniva attivato l'accesso in FTTC VULA, a seguito della consegna presso la sede del cliente del modem acquistato con la formula della vendita a rate e, in data 21/03/2024, veniva attivata correttamente l'utenza fissa n. 05711436xxx in NP, come da richiesta, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto e della normativa in vigore.

In data 17/11/2023 il signor U. aderiva, tramite registrazione di regolare Vocal Order alla migrazione in "iso-prezzo" (cambio verso tecnologia più avanzata al medesimo costo) verso la tecnologia Fibra FTTH, con modem FTTH acquistato con la formula della vendita a rate. L'Accesso in FIBRA FTTH veniva regolarmente attivato nella stessa data 17/11/2023.

L'utenza e l'apparato venivano cessati sulla rete e sui sistemi di Wind Tre, a fronte di una richiesta volontaria dell'istante di migrazione verso altro operatore, correttamente espletata in data 24/05/2024, come dimostrato dal print del sistema CRM - di Wind Tre.

In data 24/05/2024 veniva espletata, correttamente e nelle tempistiche previste dalla normativa, la migrazione dell'utenza n. 05711436xxx nello scenario Wind Tre *donating - Iliad recipient* e, in pari data, il contratto n. 1587488520xxx veniva disattivato sulla rete e sui sistemi di Wind Tre.

In data 22/06/2024 veniva emessa la fattura n. F2418368xxx di euro 229,27 Iva inclusa, comprensiva delle rate del modem, dalla numero 14 alla numero 48, addebitate per disattivazione anticipata del contratto e del "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", addebitato conformemente a quanto disposto dall'art.15 delle proprie Condizioni Generali di Contratto, già ricalcolato in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera n. 487/18/CONS.

Nessun reclamo tramite contatto al servizio clienti, PEC, raccomandata, diretti a contestare addebiti o la fatturazione emessa, risulta mai pervenuto dall'istante prima dell'instaurarsi della presente controversia.

In data 03/07/2024, Wind Tre ha ricevuto una segnalazione tramite PEC dal legale del signor U., volta alla contestazione delle fatture emesse dopo la disdetta, ma la stessa risultava, però, non completa/non conforme poiché priva della procura/delega e della copia documento di identità dell'istante. In data 05/07/2024 Wind Tre ha inviato un riscontro via PEC, all'indirizzo PEC del legale, nelle tempistiche previste dalle proprie Condizioni Generali di Contratto, comunicando che la contestazione non era evadibile per procura/delega non presente, invitando a ripresentare la richiesta completa di documento di riconoscimento dell'intestatario della linea telefonica e delega. In seguito, nessun'altra contestazione conforme è pervenuta a Wind Tre.

Wind Tre, a fronte delle opportune verifiche del caso, ha rilevato che la richiesta di storno dell'insoluto non era accoglibile, in quanto le fatture insolute, n. F2418368xxx e n. F2428789xxx erano dovute in quanto i costi addebitati erano conformi con il contratto richiesto e l'offerta commerciale sottoscritta dall'istante.

Wind Tre ha riportato un estratto di alcuni articoli delle proprie condizioni generali di contratto da cui si evince la correttezza degli addebiti, nonché la sintesi contrattuale dell'offerta sottoscritta dal sig. U. e la tabella recante i costi per attività di cessazione/trasferimento dell'utenza fissa.

Sul tema del costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore, addebitato conformemente alla delibera n. 487/18/CONS, Wind Tre rimanda anche a quanto riportato nella propria pagina istituzionale al link <https://www.windtre.it/trasparenzatariffaria>, dove è espressamente descritto, nel piano tariffario a cui aveva aderito il signor U., quanto segue: Nella "sezione dedicata", linkabile, è riportata la tabella-costi-fisso. Tutti i costi sono riportati anche nella sintesi contrattuale dell'offerta sottoscritta, ricevuta dall'istante, e sempre consultabile anche nella pagina dedicata alla trasparenza tariffaria sopra citata.

Per quanto invece concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, Wind Tre ha precisato che sia nell'istanza di conciliazione che in quella di definizione, non risulta allegato alcun reclamo. Ribadisce che la richiesta è totalmente destituita di fondamento anche perché l'unica PEC inviata è stata correttamente riscontrata nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle due fatture insolute non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La fattura n. F2418368xxx di euro 229,27 risulta dovuta in quanto riporta gli addebiti delle "rate del modem" dalla n. 14 alla n. 48, ciascuna di euro 5,99 addebitate in conformità all'articolo 6.4.2. delle condizioni generali di contratto (CGC) che recita nel modo seguente "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”*". La stessa fattura riporta anche l'addebito del costo per "attività di migrazione verso altro operatore" pari a euro 22,00, addebitato in conformità a quanto previsto dall'articolo l'articolo 15.5 delle CGC *“Nel caso in cui [...] il Cliente receda, anche tramite un altro operatore, gli verrà addebitato un importo pari ai costi reali sostenuti da WINDTRE per la gestione della pratica come specificati sul sito www.windtre.it nella sezione della Trasparenza Tariffaria.”*

In merito alla contestazione relativa alle rate del modem, le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate e, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente stesso.

In relazione alla contestazione relativa al costo di cessazione (pari a euro 22,00) il costo risulta conforme alla Sintesi contrattuale, prodotta in atti, la quale indica chiaramente quali sono, nel dettaglio, i costi che l'utente è chiamato a sopportare nell'eventualità di un recesso anticipato dal contratto.

Risulta dovuta anche la fattura n. F2428789xxx di euro 11,46 relativa alla "Penale per ritardato pagamento pari a 5% della fattura n. F2418368xxx del 22/06/2024", prevista dall'articolo 11.2 delle CGC che espressamente stabilisce in caso di ritardo nel pagamento della fattura una penale proporzionata ai giorni di ritardo.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto il reclamo del 3/07/2024 è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto la copia della procura e del documento di identità dell'intestatario della linea telefonica. Parte istante, in seguito, non ha inviato alcuna segnalazione completa della documentazione richiesta.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente D.U. nei confronti di 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.

Roma, 30 aprile 2025

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella