

DELIBERA N. 34/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.F./WIND TRE S.P.A./SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/715091/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 luglio 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*”;

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, del 6 marzo 2025;

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. G.F., del 12 novembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0583051xxx e di un'utenza telefonica mobile per la linea dati, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, nella primavera 2022, migrava a Sky e restituiva il modem a Wind Tre, ma continuava a ricevere fatture da quest'ultimo operatore, fino a maggio 2024, per complessivi 690,00 euro.

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

- i. lo storno dell'insoluto e il rimborso dell'indebito pagato a Wind Tre;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 13/03/2019 veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 1459197649xxx per l'attivazione sul n. 0583051xxx dell'offerta commerciale "Internet 200 in FTTC" con modem in vendita a rate abbinata e SIM dati convergente avente n. 3292723xxx con piano telefonico "100 GigaWind Fibra". L'ordine di attivazione delle suddette linee si completava correttamente nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto nonché della Carta dei Servizi.

Wind Tre, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità del presente procedimento per la mancanza di elementi probatori a supporto delle stesse richieste avanzate da parte istante che si limita a dichiarare nel formulario GU14 "*nella primavera 2022 il cliente passava a Sky ma continuava a ricevere fatture*".

Wind Tre precisa che in data 06/04/2022 ha ricevuto una PEC di richiesta di disattivazione della linea n. 0583051xxx che, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, è stata cessata in data 10/05/2022. Nessuna richiesta di migrazione verso altro OLO è mai pervenuta relativamente alla linea oggetto di doglianza che è cessata per richiesta di disdetta volontaria della parte istante.

A seguito della cessazione della linea fissa, veniva meno anche il presupposto legato all'offerta convergente che prevedeva lo sconto del 100% del canone della SIM mobile, soltanto, se fosse rimasta attiva la convergenza tra il fisso e il mobile, come pubblicizzato sul sito www.windtre.it nei vari periodi di attivazione delle offerte; pertanto, la SIM dati passava al piano tariffario "Internet 50 GIGA" al costo di 30,00 euro/mese. Solamente in data 11/06/2024, dopo più di due anni dalla disattivazione della linea fissa, è pervenuta una PEC con la quale veniva contestata l'emissione delle fatture successive alla disdetta contrattuale. La stessa veniva respinta in quanto priva di delega/procura e copia del documento d'identità dell'intestatario. In data 13/06/2024 Wind Tre ha inviato una comunicazione via PEC all'indirizzo PEC dell'avvocato richiedendo la documentazione mancante. Nessuna ulteriore segnalazione o richiesta è

pervenuta in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non in data 11/08/2024 con la presentazione presso il CORECOM Toscana del procedimento UG/696882/2024 conclusosi con un verbale di mancato accordo. In data 13/08/2024, nelle more del suddetto procedimento, a titolo puramente di *caring*, tramite gestione ordinaria, veniva disattivata sui sistemi Wind Tre la SIM dati n. 3292723xxx e veniva stornata con emissione di note di credito tutta la fatturazione relativa alla suddetta SIM, a partire dal periodo di competenza giugno 2022 (prima fattura emessa) fino al 12/08/2024 (data di cessazione della SIM).

Wind Tre, nelle controdeduzioni, ha precisato che riguardo alla fatturazione emessa e saldata dall'istante ha provveduto a emettere un rimborso in favore del sig. F. a mezzo assegno di traenza dell'importo di euro 711,29 con data valuta 14/09/2024 e regolarmente incassato in data 03/10/2024.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo Wind Tre ribadisce nuovamente come l'operatore abbia fornito una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti e specifica che la risposta risulta idonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Sky Italia, nel corso del contraddittorio, ha ribadito la propria estraneità ai fatti contestati e ha richiesto l'estromissione dal procedimento che è stata concordata con tutte le parti, come risulta dal verbale dell'11/02/2025.

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.

In via preliminare occorre precisare che la società Sky Italia nel corso della discussione dell'11/02/2025 è stata estromessa dal procedimento, considerata la propria estraneità ai fatti contestati, in quanto alcuna richiesta di migrazione della linea telefonica è stata mai sottoscritta da parte dell'istante.

Nel merito, parte istante ha contestato la fatturazione emessa da parte di Wind Tre dopo il presunto passaggio della linea verso altro gestore. All'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che mai alcuna richiesta di migrazione è stata sottoscritta dalla parte istante. In data 6/04/2022, parte istante ha richiesto la cessazione della linea fissa avvenuta in data 10/05/2022 che ha comportato il venire meno dell'offerta convergente con conseguente diversa fatturazione per la SIM dati rimasta regolarmente attiva, in assenza di disdetta.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo accoglimento da parte di Wind Tre che, nelle more della procedura, ha provveduto a emettere un rimborso in favore del sig. F., a mezzo assegno di traenza, dell'importo di euro 711,29 con data valuta 14/09/2024 e regolarmente incassato in data 03/10/2024 relativo alla fatturazione per la SIM, a partire dal periodo di competenza giugno 2022 (prima fattura emessa) fino al 12/08/2024 (data di cessazione SIM).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo dell'11/06/2024 inviato dall'avvocato di parte istante è stato riscontrato in data

13/06/2024 da Wind Tre ed è stata richiesta la copia del documento di identità del titolare del contratto e la delega da questi sottoscritta al fine di garantire la riservatezza dei dati richiesti. Nel caso di specie, pertanto, non si ravvisa alcun inadempimento in capo all'operatore telefonico.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto non si ravvisa alcuna attivazione di servizio non richiesto, in quanto, come verificato nel corso dell'istruttoria, la fatturazione emessa da Wind Tre era relativa alla SIM dati rimasta attiva in assenza di disdetta da parte dell'istante.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, 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 G.F. 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, 23 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella