

**DELIBERA N. 39/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FAGNI GRAFICA/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/731867/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 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 “*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. 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Fagni Grafica del 5 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente di Wind Tre S.p.A. con codice titolare n. 616412xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“Parte istante a seguito di già chiusura verbale Giugno 2024 riceve visita tecnici per ritiro apparati e, attende correzioni delle fatture ad oggi insolute. Di fatto all'interno delle nr. 2 fatture annesse in procedura non solo vengono fatturati canoni non dovuti per migrazione delle linee fisse già effettuate (...) ma anche rate per prodotti resi al gestore. Nel merito attese fatture ed effettuate le dovute contestazioni al servizio clienti non si aveva un riscontro congruo oltre che, ribadire l'assoluta carenza di informazioni”.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

- i. lo storno integrale della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 250,00 per *“mancato rispetto oneri informativi e contrattuali”*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo di euro 200,00 per *“attivazione servizi non conformi”*;
- iv. la liquidazione di un indennizzo di euro 200,00 per *“attivazione profilo non richiesto”*;
- v. la liquidazione di un indennizzo di euro 300,00 per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A., preliminarmente, ha eccepito l'improcedibilità e/o inammissibilità parziale dell'istanza richiamando il principio del *ne bis in idem*, *“limitatamente alla contestazione relativa a n. 2 fatture depositate dalla ricorrente società nel fascicolo documentale della presente istanza”*, atteso che la medesima doglianza circa la fatturazione emessa era già stata oggetto di precedente accordo in udienza. Difatti, in data 26 giugno 2024, nell'ambito del procedimento GU14/676064/2024, Wind Tre S.p.A. e l'istante - con riferimento al codice cliente n. 616412xxx e alle numerazioni 3899233xxx e FWAw50654xxx - hanno raggiunto il seguente accordo: *“L'operatore si impegna altresì a stornare la posizione debitoria ad oggi aperta pari a euro 1.219,89 (fino alla fattura con scadenza 20 giugno 2024 compresa) mentre resteranno a carico del cliente le fatture di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione”*, con la precisazione che *“[l]a parte istante dichiara di accettare la proposta dell'operatore Wind Tre (Very Mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno,*

*dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia".*

Pertanto, alla luce di quanto emerso, Wind Tre S.p.A. ritiene che la società istante non possa oggi dolersi della fatturazione emessa e qui contestata (*fattura n. 2024F000970xxx del 21/07/2024 e n. 2024F001346xxx del 21/09/2024 già allegate nel fascicolo documentale*). Infatti, ha rilevato l'operatore, *"il presente procedimento così come il procedimento oggetto di accordo in udienza del 26/06/2024, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché la medesima richiesta"*. Dunque, tenuto conto che per il medesimo oggetto e tra le stesse parti è già stato esperito un tentativo di conciliazione, la presente controversia dovrà essere dichiarata improcedibile e/o inammissibile ai sensi del *Regolamento*.

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, altresì, che la contestazione della fatturazione emessa successivamente agli impegni assunti dalla società istante con il verbale di udienza su indicato - ovvero la presentazione dell'istanza UG/721049/2024 in data 10 dicembre 2024 - risulta essere comunque successiva ai 45 giorni dalla data di emissione delle fatture, termine stabilito nelle *Condizioni generali di contratto* dell'operatore per formulare reclami in ordine alla fatturazione.

Peraltro, ha precisato Wind Tre S.p.A., la società ha diritto a esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione, come pure la quota canone fino alla data di cessazione, e ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario. Nessuna anomalia di fatturazione risulta pertanto nei conti telefonici contestati dall'utente.

Con riguardo alla posizione amministrativa, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che risulta un insoluto di euro 547,11 a carico dell'istante, contenente quota canoni per prodotti e servizi dovuti, nonché rate apparati e dispositivi acquisiti in vendita a rate abbinata.

Wind Tre S.p.A. ha chiesto, pertanto, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, occorre rilevare che l'utente in luogo di illustrare i fatti all'origine della controversia tra le parti, come espressamente previsto dal *Regolamento*, si è limitato a richiamare il procedimento GU14/676064/2024 del 23 aprile 2024 - e il relativo verbale di accordo - riferito al medesimo codice cliente n. 616412xxx e avente a oggetto, tra le diverse richieste, lo storno integrale degli importi insoluti pendenti e di quelli successivamente maturati.

A tale riguardo, Wind Tre S.p.A. ha sollevato eccezione di inammissibilità della presente istanza, in quanto le richieste dell'utente, già formulate in altra istanza, vengono in parte reiterate in questa sede.

Sul punto, si osserva che nel precedente procedimento (GU14/676064/2024) l'istante lamentava il malfunzionamento dei servizi, chiedendo, come già rappresentato, lo storno integrale della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero crediti.

Orbene, a fronte del successivo accordo bonario tra le parti, formalizzato presso il CORECOM Toscana con il verbale del 26 giugno 2024, si ritiene cessata la materia del contendere rispetto a quanto lamentato dall'istante in ordine alla fatturazione.

Si richiama, in proposito, il contenuto del menzionato verbale di accordo, nella parte in cui l'operatore ha precisato che *“si impegna altresì a stornare la posizione debitoria ad oggi aperta pari a euro 1.219,89 (fino alla fattura con scadenza 20 giugno 2024 compresa) mentre resteranno a carico del cliente le fatture di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione* [enfasi aggiunta].

La parte istante, poi, con la sottoscrizione del documento *“dichiara di accettare la proposta dell'operatore Wind Tre (Very Mobile), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia”*, precludendo, di fatto, ogni contenzioso futuro relativo alla questione trattata.

Tanto considerato, l'eccezione dell'operatore viene accolta.

Ne consegue che la domanda di cui al punto i. non può trovare accoglimento perché, diversamente operando, si darebbe corso a una violazione del principio del *ne bis in idem*, attesa l'identità delle richieste sottoposte al vaglio del CORECOM e, successivamente, dell'Autorità - che non possono formare oggetto di doppia valutazione - e l'impegno assunto dall'istante, con la firma dell'accordo, a farsi carico delle fatture *“di prossima emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione”*.

Le richieste dell'istante di cui ai punti ii., iii., iv. e v, non possono trovare accoglimento in ragione della estrema genericità dell'istanza che si presenta scarna e non circostanziata, oltre che priva di documentazione che avrebbe dovuto essere posta a fondamento delle pretese dell'utente.

Invero, secondo l'ordinario criterio di riparto degli oneri probatori, il creditore che agisce in giudizio ha l'onere di provare i fatti che stanno a fondamento della pretesa, onere che non è stato assolto dall'istante.

Al riguardo, l'utente ha lamentato il mancato rispetto di oneri informativi e contrattuali, l'attivazione di servizi non conformi e l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, non portando, tuttavia, a supporto di quanto dedotto alcuna documentazione probatoria - ad esempio, il titolo contrattuale - che avvalorino le asserite doglianze.

Inoltre, si deve rilevare che alcun reclamo volto a contestare le problematiche lamentate è stato allegato agli atti. L'istante ha dichiarato, in merito, di aver effettuato *“le dovute contestazioni al servizio clienti”*, senza tuttavia fornire gli elementi minimi (data, codice operatore, numero di *ticket*) che consentano di qualificare tali contatti quali reclami in senso proprio.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Toscana in data 6 febbraio 2025.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Fagni Grafica 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, 10 settembre 2025

IL PRESIDENTE f.f.  
Laura Aria

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella

