

DELIBERA N. 11/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MICROGEO/WIND TRE S.P.A.
(GU14/759866/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 febbraio 2026;

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”*;

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 dell’utente Microgeo del 19 giugno 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare di diverse utenze mobili *business*, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, a partire dalla fine del 2024, ha iniziato a richiedere con insistenza un riposizionamento delle condizioni contrattuali, ritenendo i costi applicati da Wind Tre non più in linea con le offerte disponibili sul mercato da parte di altri operatori;

b. tali richieste sono state inoltrate con frequenza settimanale al servizio clienti (1928), senza tuttavia ricevere risposte concrete o proposte alternative da parte del gestore, se non generiche promesse di verifica rimaste inevase;

c. nel mese di dicembre 2024, si è aggiunto un grave problema tecnico: le linee aziendali, sia fisse che mobili, hanno cominciato a presentare gravi e continui disservizi, tra cui: impossibilità di effettuare e ricevere chiamate; totale assenza di segnale voce e dati su più SIM; interruzioni frequenti delle comunicazioni in corso; rallentamenti e blocchi della connessione Internet, sia mobile che su linea fissa;

d. tali problematiche hanno causato pesanti ripercussioni sull'attività lavorativa, impedendo all'istante di garantire la normale operatività aziendale, con danni sia in termini organizzativi che economici, tra cui: interruzione delle comunicazioni con i clienti, con perdita di opportunità commerciali e disservizi nel supporto post-vendita; impossibilità di gestire il centralino aziendale, causando confusione e rallentamenti nella ricezione delle chiamate; difficoltà nell'accesso ai sistemi gestionali online e a piattaforme cloud indispensabili per la gestione amministrativa e operativa; ritardi nell'evasione di ordini e nella risposta a fornitori, con conseguente compromissione delle relazioni professionali; necessità di ricorrere a soluzioni alternative e temporanee (es. SIM di emergenza, connessioni hotspot) con ulteriori costi non previsti; calo di produttività del personale, costretto a interrompere o sospendere le attività quotidiane in attesa del ripristino dei servizi;

e. i disservizi sono stati puntualmente segnalati sia tramite il numero 1928, sia presso diversi centri Wind Tre presenti nella zona, dove è stato confermato che anche altre aziende avevano lamentato problematiche simili, riconducibili a interventi tecnici in corso da parte del gestore;

f. nonostante il protrarsi delle criticità per intere settimane e l'assenza di una risoluzione efficace da parte di Wind Tre, nessuna misura risolutiva è stata adottata;

g. di fronte alla persistente inadempienza contrattuale e all'impossibilità di garantire i minimi standard di servizio necessari per la propria attività, nel mese di gennaio 2025 l'istante ha deciso di recedere dal contratto e migrare verso altro operatore

h. nonostante ciò, Wind Tre ha continuato a emettere fatture anche dopo l'effettiva cessazione dei servizi, rassicurando l'istante circa l'emissione di note di credito mai pervenute. Inoltre, con grande stupore, l'istante ha riscontrato l'addebito di penali di

cessazione anticipata del contratto, nonostante il recesso sia stato motivato da gravi inadempienze tecniche e contrattuali da parte del gestore, e pertanto da ritenersi giustificato e privo di oneri a carico dell'utenza. Tali addebiti risultano inoltre in contrasto con quanto previsto dalla normativa vigente, in particolare dalla cosiddetta Legge Bersani, che tutela il diritto degli utenti a cambiare operatore senza penali o costi impropri.

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

- i. la chiusura di tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata ricezione nuova offerta commerciale;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi subiti;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che la società Microgeo S.r.l. ha sottoscritto una serie di proposte di contratto: in data 04/03/2024 ha richiesto la *Mobile Number Portability* per l'attivazione di n. 14 SIM ricaricabili di cui n. 10 associate al piano tariffario "Super Unlimited" e n. 4 associate al piano tariffario "Super Smart", n. 6 SIM dati di cui n. 3 associate al piano tariffario "M2M Full" e n. 3 associate al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". L'ordine di attivazione del suddetto contratto si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto. In data 23/04/2024 ha richiesto in *Mobile Number Portability* l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3316661xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited". In data 29/04/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM dati (n. 3205758xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 08/05/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3891895xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited". In data 17/05/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM dati (n. 3204834xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 04/10/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3889592xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited" e n. 1 SIM dati (n. 3292486xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 20/01/2025 ha richiesto l'attivazione di n. 3 SIM dati (n. 3280223xxx - n. 3280245xxx - n. 3281637xxx) associate al piano tariffario "Leonardo Mega 6000".

Wind Tre ha eccepito l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni, in quanto la società istante non ha prodotto sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato e reclamato.

In relazione a quanto contestato con la presente istanza, Wind Tre ha precisato che la società istante non ha mai presentato alcun reclamo volto a evidenziare le criticità lamentate in questa sede.

Parte istante nel formulario ha dichiarato di *“richiedere con insistenza un riposizionamento delle condizioni contrattuali”* e, in seguito, *si è aggiunto un grave problema tecnico: le linee aziendali, sia fisse che mobili, hanno cominciato a presentare gravi e continui disservizi”*. Nessun reclamo o segnalazione è mai pervenuto, né per iscritto né telefonicamente, a dimostrazione che di fatto, il servizio era comunque funzionante, o che, in ogni caso, il disagio era minimo.

Del resto, se non fosse stato così, sarebbe presumibile pensare che la società Microgeo avrebbe messo in atto altre azioni per sollecitare la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile come, ad esempio, presentare un procedimento d’urgenza GU5, invece, ha continuato a sottoscrivere proposte contrattuali.

Wind Tre ha precisato, pertanto, 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.

L’unica segnalazione effettuata al servizio clienti al numero breve 1928 è del 02/04/2024 quando veniva richiesta la sospensione della SIM n. 3299014xxx con ICCID 8939880825110436xxx per smarrimento. Nella stessa data perveniva tramite e-mail la denuncia per smarrimento la quale, non risulterà conforme per mancanza di indicazione della numerazione/SIM smarrita. Veniva effettuato un contatto telefonico al recapito mobile n. 3356471xxx dove il referente legale della società, veniva informato di inviare una copia di denuncia conforme.

Nelle date del 29 e 30/01/2025 risalivano sui sistemi Wind Tre ordini di disattivazione delle SIM n. 3299014xxx, n. 3783036xxx, n. 3783036xxx, n. 3484491xxx, n. 3291728xxx, n. 3291710xxx, n. 3427599xxx, n. 3351864xxx, n. 3356471xxx, n. 3441146xxx, n. 3783050xxx, n. 3289843xxx, n. 3453639xxx, n. 3357797xxx, n. 3299015xxx, n. 3299044xxx, n. 3783033xxx, n. 3783039xxx, n. 3783020xxx, n. 3398178xxx, n. 3292486xxx, n. 3316661xxx, n. 3205758xxx, n. 3204834xxx e n. 3891895xxx per passaggio ad altro OLO. Le SIM cesseranno regolarmente e definitivamente sui sistemi del gestore il 31/01 e il 03/02/2025. Per la SIM n. 3299014xxx la richiesta di MNP veniva rifiutata poiché la SIM risultava sospesa per Furto/Smarrimento e nessuna nuova richiesta, tanto meno denuncia conforme, risultava mai pervenuta a Wind Tre.

A seguito della cessazione delle SIM sopra menzionate, in ottemperanza alla delibera n. 487/18/CONS veniva emessa la fattura n. 2025F000386xxx del 21/03/2025 pari a 1003,51 euro.

Complessivamente, l’istante ha una posizione amministrativa corrispondente a tre fatture da saldare nei confronti di Wind Tre S.p.A. per un importo di euro 1.140,11 IVA inclusa data dalla somma dei canoni e dei contributi di attivazione di cui sopra.

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.

All'esito dell'istruttoria è emerso che parte istante, in data 04/03/2024, ha richiesto la *Mobile Number Portability* per l'attivazione di n. 14 SIM ricaricabili di cui n. 10 associate al piano tariffario "Super Unlimited" e n. 4 associate al piano tariffario "Super Smart", n. 6 SIM dati di cui n. 3 associate al piano tariffario "M2M Full" e n. 3 associate al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". L'ordine di attivazione del suddetto contratto si è completato correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto. In data 23/04/2024 ha richiesto in *Mobile Number Portability* l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3316661xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited". In data 29/04/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM dati (n. 3205758xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 08/05/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3891895xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited". In data 17/05/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM dati (n. 3204834xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 04/10/2024 ha richiesto l'attivazione di n. 1 SIM ricaricabile (n. 3889592xxx) associata al piano tariffario "Super Unlimited" e n. 1 SIM dati (n. 3292486xxx) associata al piano tariffario "Leonardo Mega 6000". In data 20/01/2025 ha richiesto l'attivazione di n. 3 SIM dati (n. 3280223xxx - n. 3280245xxx - n. 3281637xxx) associate al piano tariffario "Leonardo Mega 6000".

Nelle date del 29 e 30/01/2025 risalivano sui sistemi Wind Tre ordini di disattivazione delle SIM voce e dati n. 3299014xxx, n. 3783036xxx, n. 3783036xxx, n. 3484491xxx, n. 3291728xxx, n. 3291710xxx, n. 3427599xxx, n. 3351864xxx, n. 3356471xxx, n. 3441146xxx, n. 3783050xxx, n. 3289843xxx, n. 3453639xxx, n. 3357797xxx, n. 3299015xxx, n. 3299044xxx, n. 3783033xxx, n. 3783039xxx, n. 3783020xxx, n. 3398178xxx, n. 3292486xxx, n. 3316661xxx, n. 3205758xxx, n. 3204834xxx e n. 3891895xxx per passaggio ad altro OLO. Le SIM sono cessate definitivamente sui sistemi del gestore il 31/01 e il 03/02/2025.

Solo per la SIM n. 3299014xxx la richiesta di MNP veniva rifiutata poiché la SIM risultava sospesa su richiesta dell'utente per Furto/Smarrimento restando comunque in attesa di una conforme denuncia per la conclusione dell'iter di disattivazione.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

Al riguardo, va rilevato che parte istante ha attivato, nel corso del rapporto contrattuale con Wind Tre, n. 17 SIM ricaricabili con il piano "Super Unlimited" e "Super Smart" e n. 11 SIM dati con il piano "Leonardo Mega 6000" e "M2M Full".

Nelle date del 29 e 30 gennaio 2025, parte istante ha richiesto la MNP di tutte le SIM ricaricabili, ma per la SIM n. 3299014xxx la richiesta di MNP è stata rifiutata, poiché la SIM risultava sospesa su richiesta dell'utente per Furto/Smarrimento. Inoltre, parte istante ha anche richiesto la cessazione di n. 7 SIM dati, lasciando attive con Wind Tre n. 4 SIM dati.

Wind Tre ha emesso la fattura n. 2025F000386xxx del 21.03.2025 (pari a 1003,51 euro) relativa ai restanti costi di attivazione delle 16 SIM ricaricabili, che sono passate ad altro operatore, nonché ai canoni per la SIM n. 3299014xxx, rimasta sospesa con Wind Tre, e alle altre n. 4 SIM dati che non erano state oggetto di portabilità verso altro operatore.

Successivamente Wind Tre ha proseguito la fatturazione dei costi delle n. 5 SIM, rimaste attive, in mancanza di richiesta di portabilità o di cessazione da parte del cliente, emettendo le fatture nn. 2025F000663xxx del 21.05.2025 e 2025F000987xxx del 21.07.2025. Le suddette fatture, pertanto, risultano dovute dalla parte istante.

Con riferimento alla fattura n. 2025F000386xxx, la richiesta dell'istante è volta anche allo storno del contributo di attivazione di euro 80,00 (inteso dall'utente quale costo di recesso) richiesto da Wind Tre S.p.A. per ciascuna delle 16 SIM ricaricabili cessate, in ragione del recesso anticipato rispetto alla scadenza contrattuale.

In via preliminare, occorre precisare che i costi di attivazione, diversamente dai costi di recesso, attengono a una prestazione che deve essere necessariamente fornita dall'operatore per consentire la fruizione del servizio. Si tratta, dunque, di costi non relativi alla cessazione del contratto ma riferiti a una prestazione già eseguita dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto stesso.

Al riguardo, il TAR del Lazio in una recente pronuncia (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce *“null’altro che la pretesa all’adempimento di un’obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente resa in sede di attivazione del servizio”*.

Va rilevato, poi, con riguardo al tema specifico della rateizzazione dei costi di attivazione, che la stessa Autorità ne ha riconosciuto la legittimità, stabilendo al titolo VII, punto n. 28, della delibera n. 487/18/CONS *“che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue”* [enfasi aggiunta].

Orbene, nel caso di specie, si osserva che l’offerta di rete mobile esaminata (*Super Unlimited* e *“Super Smart”*) prevedono esplicitamente la rateizzazione e il recupero del contributo di attivazione in caso di recesso anticipato. In particolare, come riportato nel contratto, per l’offerta sottoscritta *“è previsto un contributo attivazione a scelta cliente tra: (1) Diviso in 2: una quota iniziale da pagare subito, la restante non addebitata con SIM/Offerta attiva per tutta la durata contrattuale (24 mesi); in caso di recesso anticipato ne verrà addebitata la quota parte, proporzionalmente al tempo rimanente (valore corrispondente ai mesi di mancata permanenza); (2) Pagare in un’unica soluzione contestualmente all’attivazione”* (enfasi aggiunta).

Ebbene, si osserva che l'utente, al momento della sottoscrizione del contratto, ha consapevolmente optato per la rateizzazione del contributo di attivazione (selezionando, nel contratto esaminato, l'opzione *DueRate*) e corrisposto, dunque, solo una quota iniziale del servizio (pari a euro 10,00 oltre all'IVA), come indicato nella proposta contrattuale (*Promozioni su importo "UNA TANTUM"*).

Per quanto sopra esposto, si assume che l'istante, prestando il suo consapevole assenso alla corresponsione ratealizzata dei costi di attivazione, fosse al corrente della debenza di tale contributo, nonché delle modalità di eventuale recupero dello stesso, avendo sottoscritto la sezione dedicata recante le predette informazioni.

Tanto premesso, si ritiene che i contributi di attivazione per ciascuna SIM cessata, riportati nella fattura n. 2025F000386xxx del 21 marzo 2025 (periodo 1° gennaio 2025 – 28 febbraio 2025) e ricalcolati da Wind Tre S.p.A. secondo quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS, siano di competenza dell'istante.

La richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta alcuna richiesta volta all'acquisizione di una nuova offerta commerciale e, comunque, tale fattispecie esula dall'ambito di applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta, in quanto agli atti non vi sono segnalazioni volte a evidenziare la presenza di un disservizio. In assenza di una segnalazione da parte dell'istante non è possibile richiedere un intervento dell'operatore. Sono numerose le pronunce di questa Autorità che pongono in evidenza l'onere del cliente di informare l'operatore circa la presenza di un guasto o di un'anomalia e, pertanto, in caso di inerzia dell'istante, l'operatore non può ritenersi responsabile.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta, iv., dell'istante volta all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto agli atti non risultano reclami inviati a Wind Tre.

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 Microgeo 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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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