

DELIBERA N. 12/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**R.P./WIND TRE S.P.A.
(GU14/762043/2025)**

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 R.P. del 30 giugno 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0573768xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 30.09.2024 l'istante ha effettuato la migrazione ad altro operatore, ma ha continuato a ricevere le fatture.

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

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio e nella propria memoria, ha dichiarato che in data 23/06/2024, tramite rivenditore autorizzato, veniva sottoscritta la proposta di contratto n. 1628951065xxx per richiedere in accesso FTTH l'attivazione sul numero telefonico 0573768xxx dell'offerta commerciale "Super Fibra" compreso l'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate e una serie di opzioni aggiuntive, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto e Carta dei Servizi.

In data 09/10/2024 la linea oggetto di doglianza è cessata sui sistemi Wind Tre a seguito di passaggio ad altro gestore.

La disattivazione anticipata della linea oggetto di doglianza, conformemente alle condizioni contrattuali sottoscritte dal signor P., ha comportato in data 22/11/2024 l'emissione del conto telefonico n. F2433659xxx pari ad euro 29,99 contenente le rate residue del modem, dalla n. 4 alla n. 48, regolarmente acquistato dalla parte istante, nonché il costo per attività di cessazione servizio.

È opportuno precisare come Wind Tre ha diritto ad esigere eventuali crediti relativi ai costi di disattivazione come indicati sul contratto o carta servizi, così come ha diritto ad esigere la quota canone non riscossa fino alla data di cessazione ed ha il dovere di restituire la quota canone già pagata, dalla data cessazione fino al termine del periodo di fatturazione ordinario.

A seguito della volontà espressa da parte istante in fase di sottoscrizione contrattuale circa il mantenimento della rateizzazione dell'importo residuo dovuto per apparati, contributi di attivazione, ecc. in caso di recesso anticipato, come da stralcio del contratto riportato in memoria, nel suddetto conto telefonico, veniva accreditato l'importo rate apparato così da fatturare la sola rateizzazione modem, come da stralcio della fattura.

Nessuna anomalia di fatturazione e nessuna responsabilità per i fatti sin qui emersi può essere imputata all'operatore. Nel caso di specie, i costi del modem risultano dovuti dall'istante in quanto l'offerta scelta dall'istante stesso prevedeva l'acquisto di tale apparato.

In data 09/01/2025 è pervenuto il reclamo dal legale del cliente per significare come in riferimento all'utenza n. 0573768xxx veniva effettuato il passaggio ad altro operatore in data 30/9/2024 e venivano pagate tutte le fatture sino a tale data, pertanto, chiedeva l'annullamento di tutte le fatture emesse dopo il passaggio ad altro operatore.

Dalle puntuali verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e del documento d'identità del cliente e, in data 13/01/2025, veniva fornito puntuale riscontro tramite PEC.

Parte istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 92,04 dato dalle fatture allegate al fascicolo documentale relative alla rateizzazione dei prodotti acquistati, di cui si richiede il pagamento.

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.

All'esito dell'istruttoria è emerso che la parte istante aveva sottoscritto, in data 23.06.2024, un contratto con Wind Tre che prevedeva l'acquisto a rate del modem e il mantenimento della rateizzazione in caso di recesso anticipato, per il pagamento dell'importo residuo ancora dovuto. In data 9.10.2024, al momento della chiusura del contratto per passaggio ad altro operatore, Wind Tre ha emesso le fatture contenenti i costi di cessazione nonché le rate residue del modem che sono dovute dall'istante in considerazione della proposta di contratto sottoscritta. Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle fatture insolute non può trovare accoglimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto oggetto di contestazione non risulta essere l'attivazione di un servizio non richiesto. Nel caso di specie la prosecuzione della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore è relativa alle rate residue del modem acquistato a rate dall'istante e non configura la fattispecie di attivazione di servizio non richiesto.

Infine, non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 9.01.2025, in quanto il reclamo risulta riscontrato da Wind Tre, in data 16.01.2025, tramite PEC, mediante richiesta di allegazione della delega del cliente e del documento di riconoscimento, rimasta priva di riscontro.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, 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 R.P. 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
Laura Aria

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