

DELIBERA N. 39/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.A.K./TIM/WIND TRE S.P.A.
(GU14/804703/2026)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 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 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 della sig.ra A.K.M. del 15 gennaio 2026, trasferita per competenza in data 20 gennaio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 0583569xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“in data 10/04/2025 riceveva una telefonata che le proponeva di migrare da TIM a WIND Tre, ma invece iniziava a ricevere doppia fatturazione fino a quando il 25/07/2025 inviava disdetta ad entrambi gli operatori, ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate a WIND Tre per euro 104,36”.*

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

- i. la cessazione contrattuale in esenzione spese con lo storno dell'insoluto e il rimborso dell'indebito pagato;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per *“attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«l'utenza 0583569xxx risulta migrata ad altro gestore in data 02/05/2025. Dal punto di vista amministrativo risultano morosità come di seguito indicate e generate dall'addebito del modem, mai restituito. Non risultano reclami telefonici o scritti pervenuti. Si richiede il saldo delle fatture».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *“in data 14/04/2025 veniva sottoscritta la Proposta di Contratto per richiedere l'attivazione in accesso Fibra FTTH sul numero di telefono 0583569xxx dell'offerta commerciale “Super Fibra” con una serie di opzioni aggiuntive accessorie e l'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate con consegna ed installazione da parte di un tecnico in sede dell'utente. Risaliva sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione del suddetto contratto che si completava regolarmente nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, dalle Condizioni Generali di Contratto e Carta dei Servizi. In merito a quanto asserito da parte istante “in data 10.04.2025 riceveva una telefonata che le proponeva di migrare da TIM a wind, ma invece iniziava a ricevere doppia fatturazione fino a quando il 25.07.2025 inviava disdetta ad entrambi gli Operatori”, preme rilevare come a seguito dell'attivazione della linea n. 0583569xxx, Wind Tre, conformemente a quanto sottoscritto e accettato dalla signora M., emetteva i conti telefonici a far data del 23/04/2025 (data di attivazione del servizio), come da stralcio del primo conto telefonico emesso che qui si riporta. Non si ravvisano responsabilità in capo alla scrivente convenuta relativamente ad altra tipologia di fatture non inerenti al contratto ut sopra menzionato. In data*

01/09/2025 a seguito di richiesta a mezzo PEC da parte istante di cessazione della linea oggetto di doglianza, la linea n. 0583569xxx, così come richiesto, cessava sui sistemi Wind Tre. Conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Contrattuali e, a quanto sottoscritto dalla signora M., 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. La cessazione della linea n. 0583569xxx comportava rispettivamente in data 12/09/2025 e 12/10/2025 l'emissione dei conti telefonici n. F2526455xxx e n. F2529577xxx contenente tutte le rate residue del modem e i costi per attività di cessazione del servizio in conformità a quanto sottoscritto e accettato dall'istante e in ottemperanza della delibera 487/18/CONS. Come da stralcio del conto telefonico n. F2529577xxx che qui si riporta, si confermava la cessazione della fatturazione relativa ai canoni in abbonamento della linea oggetto di doglianza n. 0583569xxx. In data 30/10/2025 a seguito di una PEC di reclamo del 17/10/2025 da parte del legale dell'istante, dove si contestava la fatturazione emessa nonché una un'attivazione contrattuale "truffaldina", pur senza produrre prova delle richieste formulate, la convenuta, dalle puntuali verifiche effettuate, valutava il reclamo non evadibile in quanto risultava privo della procura/delega e del documento d'identità del cliente e forniva puntuale riscontro. Per mera completezza difensiva, il gestore ribadisce che nessuna attivazione di servizio non richiesto risultava attivato a nome dell'istante da parte di Wind Tre tale da richiedere indennizzo, ne è conferma la Proposta di abbonamento regolarmente sottoscritta. Anche in merito ai prodotti acquistati in vendita rateizzata, occorre precisare che l'istante, come si evince dalla proposta contrattuale dalla stessa debitamente firmata, era correttamente informata della modalità di vendita del modem, della durata della rateizzazione e del pagamento delle rate a scadere a seguito di un'eventuale cessazione prima dei termini stabiliti. La scrivente specifica che l'istante nel momento in cui ha accettato la proposta di contratto WindTre per l'attivazione dell'utenza de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. L'istante, ad ogni modo, era consapevole di dover pagare una quota mensile per l'apparato, indipendentemente dai costi relativi al canone e al traffico. Le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente. Si precisa inoltre, che parte istante ha scelto autonomamente di aderire ad un'offerta con vendita abbinata, a titolo oneroso, del modem, pur consapevole della possibilità di accedere alla rete con apparati di sua proprietà. Tutto ciò premesso ne consegue che la fatturazione è corretta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Alla luce di quanto sin qui emerso non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un eventuale disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 347,48 dato dalle fatture di seguito elencate contenenti canoni e rateizzazione prodotti e di cui si richiede il pagamento come da art. 11 delle Condizioni Contrattuali".

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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 va evidenziato che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Difatti, a fronte della generica asserzione riportata nel formulario *“in data 10/04/2025 riceveva una telefonata che le proponeva di migrare da TIM a WIND Tre, ma invece iniziava a ricevere doppia fatturazione fino a quando il 25/07/2025 inviava disdetta ad entrambi gli operatori, ma continuava a ricevere fatture, alcune indebitamente pagate a WIND Tre per euro 104,36”*, la ricostruzione della *res controversa* si è resa possibile esclusivamente sulla base della documentazione allegata in copia alla memoria da WIND Tre; nello specifico, è emerso che l'utenza telefonica n. 0583569xxx, attiva con TIM, è transitata su rete WIND Tre in ragione di una proposta di contratto identificata con il seguente numero 1654237394xxx sottoscritta digitalmente dall'istante in data 14/04/2025 e poi cessata per richiesta di disdetta contrattuale. Pertanto, non può ravvisarsi la fattispecie di *“attivazione non richiesta”* o *“truffaldina”* in assenza di qualsivoglia denuncia o disconoscimento contrattuale sollevato da parte istante nelle sedi competenti. Tanto premesso, la prima richiesta dell'istante di cui al punto i., di cessazione contrattuale deve intendersi superata, atteso che l'utenza telefonica è cessata in data 01/09/2025 a seguito della richiesta di disdetta del 25/07/2025.

La richiesta dell'istante sempre al punto i., di storno e rimborso dell'indebito non deve ritenersi accoglibile in quanto le fatture emesse dalla società TIM S.p.A. a far data dal mese di maggio 2025 riportano esclusivamente le rate del *modem* - che l'istante non ha documentato di avere restituito - e i costi di dismissione del servizio; parimenti, le fatture n. F2526455xxx e n. F2529577xxx emesse dalla società WIND Tre S.p.A. nelle date rispettivamente del 12/09/2025 e 12/10/2025 riportano voci di addebito per le rate residue del *modem* acquistato *“in vendita rateizzata”* e per attività di cessazione del servizio, in conformità a quanto sottoscritto e accettato da parte istante e in ottemperanza della delibera n. 487/18/CONS.

Al riguardo va menzionato l'articolo 8 (Cessazione del rapporto contrattuale), comma 1, della delibera n. 307/23/CONS secondo cui *“ In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente finale alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2”*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno delle rate residue del *modem* e dei costi di dismissione del servizio non deve ritenersi accoglibile alla luce della disposizione regolamentare sopra citata.

Del pari non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui al punto ii., atteso che nel caso in esame non ricorre la fattispecie di *“attivazione di un servizio non*

richiesto” per le motivazioni sopra esplicate, bensì di un servizio richiesto ma disdettato e che le note inviate dall’istante alla società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. a mezzo PEC rispettivamente del 25/07/2026 e del 27/07/2026 allegate in copia al fascicolo si sostanziano meramente nella richiesta di “*disdetta contratto*” e “*disdetta contratto per truffa*”.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità non accoglie l’istanza della sig.ra A.K.M. nei confronti delle società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

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, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella