

DELIBERA N. 41/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F.M.E./TIM/WIND TRE S.P.A.
(GU14/817589/2026)**

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 del sig. M.E.F. del 28 febbraio 2026, trasferita per competenza in data 2 marzo 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0775289xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“già cliente WIND Tre, nel mese di aprile 2025 veniva contattato da tale sig.ra S.M., n. 3508271xxx, la quale, presentatasi come dipendente commerciale di WIND Tre, informava il reclamante che le tariffe sarebbero aumentate essendo ormai scaduta l'offerta originariamente sottoscritta; l'operatore consigliava di passare ad altra compagnia per almeno 6 mesi e al ritorno in WIND Tre, la stessa società, avrebbe rimborsato i costi sostenuti per il passaggio; tuttavia WIND Tre ha richiesto il pagamento delle rate scadute per il modem, comunque non dovute”.*

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

- i. la cessazione del contratto attivo con TIM, in quanto non richiesto e frutto di comportamento fraudolento ed ingannevole;
- ii. l'annullamento delle richieste di pagamento da parte di WIND Tre e della fattura recante le rate del *modem* per un importo complessivo di euro 295,61.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che in data 15/04/2025 il cliente sottoscrive tramite Digital Confirmation la richiesta di rientro in TIM per il numero 0775289xxx che viene attivata in data 23/04/2025. Si allegano: 1) la sintesi contrattuale dell'ordine nr.XL4P26ADIxxx emesso in data 15/04/2025 e confermato dal Cliente in pari data (all.1); 2) la sintesi contrattuale di TIM WiFi Casa Mega del 23/04/2025 (all.2); 3) la sintesi contrattuale di TIMVISION Calcio e Sport Light annuale dilazionato a seguito ordine del 23/04/2025 (all.3). In data 23/04/2025 la linea telefonica 0775289xxx è rientrata in TIM con l'offerta sottoscritta. In data 02/12/2025 la Federconsumatori di Frosinone invia PEC per conto del sig. F. in cui richiede di annullare il contratto attivato da TIM. In data 18/12/2025 inviamo nostro riscontro PEC in cui richiediamo al legale del Cliente la procura firmata ed il documento di identità del Cliente (all.4). Non è presente alcuna richiesta di migrazione verso altro Operatore e non risulta alcuna richiesta di cessazione linea. In sintesi: la linea telefonica 0775289xxx è attiva con TIM e la situazione amministrativa è regolare. Gli addebiti in fattura sono corretti».*

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 23/04/2025 la linea n. 0775289xxx veniva cessata sulla rete di Wind Tre per passaggio volontario ad altro operatore, nelle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto e della normativa vigente in materia di migrazione, come dimostrato dal print del sistema di CRM. In data 22/05/2025 veniva correttamente emessa la fattura n. F2514856xxx (All. 3), comprensiva del costo per la cessazione del servizio, calcolato ai sensi della delibera n. 487/18/CONS, nonché l'importo delle n. 25 rate residue del modem associato all'offerta sottoscritta, per le quali il signor F. aveva optato per il pagamento in un'unica soluzione in caso di recesso anticipato (All. 4).*

Nessuna contestazione perveniva alla convenuta nelle tempistiche previste dal succitato articolo 23 delle Condizioni Generali di Contratto. In data 02/12/2025, ossia ben 8 mesi dopo la cessazione dell'utenza n. 0775289xxx per migrazione volontaria, la Federconsumatori, inviava una PEC nella quale veniva richiesto lo storno delle fatture emesse. In data 12/12/2025, nelle tempistiche previste dall'articolo 10 della propria Carta dei Servizi, in risposta alla predetta doglianza Wind Tre inviava una PEC nella quale comunicava che la richiesta avanzata poteva essere accettata anche se proveniente da Enti, Associazioni, Organismi o Avvocati ma era però necessario che il richiedente inviasse, allegato alla domanda scritta, copia del documento dell'intestatario e la procura, ovvero delega. Si evidenzia che mai alcuna integrazione documentale richiesta risulta pervenuta alla scrivente. Infine, in data 20/01/2026, il signor F. presentava, dinnanzi al Corecom Lazio, l'istanza di Conciliazione avente protocollo n. UG/806079/2026 che si concludeva in data 18/02/2026 con verbale di mancato accordo. E' chiaro che il signor F. presentava l'istanza di conciliazione quando era ancora pendente il termine utile alla risposta al reclamo da parte del gestore. Preme rilevare che le informazioni in merito al costo e alla durata della rateizzazione del modem acquistato, erano chiaramente riportate sia nella Proposta Contrattuale (All. 5), come ut supra rappresentato, sia nella Sintesi Contrattuale dell'offerta sottoscritta (All. 6). Sin da tali brevi premesse, è evidente che l'istante fosse stato correttamente informato dell'acquisto e della modalità di vendita del modem e della durata della rateizzazione di 48 mesi anche attraverso la fatturazione. Infatti, sin dalla prima fattura emessa, la n. F2318496xxx (All. 6), anche questa mai contestata, venivano addebitate le rate a scadere. Alla luce di quanto fin qui esposto e dimostrato, la fatturazione è corretta e dovuta poiché la cessazione anticipata della linea ha comportato l'addebito delle rate del modem e del contributo di cessazione che rimangono di esclusiva competenza dell'utente, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Come restano di competenza dell'istante anche le rate del modem relativo al nuovo contratto regolarmente stipulato. Sull'argomento è bene precisare che, ai sensi della delibera n. 348/18/CONS, il Sig. F., al momento della sottoscrizione del secondo contratto, avrebbe ben potuto optare per un'offerta sprovvista del modem, circostanza non avvenuta nella fattispecie de qua. L'istante presenta un insoluto di euro 295,61, imputabile ai canoni sottoscritti ed al costo per attività di cessazione del servizio di competenza 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.

Dalla documentazione acquisita nel fascicolo documentale nel corso dell'istruttoria è emerso che l'utenza telefonica n. 0775289xxx, attiva con WIND Tre, è transitata su rete TIM in data 23/04/2025 in ragione di una proposta contrattuale inviata dall'istante con la *Digital Confirmation* in data 15/04/2025. Pertanto, nel caso di specie 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 richiesta dell'istante di cui al punto i., di cessazione contrattuale nei confronti della società TIM S.p.A. non può essere presa in considerazione in questa sede, in assenza di una richiesta di disdetta contrattuale *"ad hoc"* che deve essere formulata dall'istante secondo i canali ordinari previsto dal contratto e dalla normativa vigente.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno dell'insoluto di euro 295,61 non deve ritenersi accoglibile, in considerazione del fatto che la fattura n. F2514856xxx emessa dalla società WIND Tre S.p.A. in data 22/05/2025 riporta esclusivamente le rate residue del *modem* e dell'antenna (*dalla rata 24^a alla rata 48^a*) - nonché i costi di dismissione del servizio. Al riguardo, va rilevata la debenza delle rate residue del *modem* acquistato *"in vendita rateizzata"* e di quelle imputate per attività di cessazione del servizio, in conformità a quanto sottoscritto e accettato da parte istante, previa presa visione del documento di sintesi contrattuale dell'offerta commerciale *"Super Internet Casa"*, allegato in copia agli atti, che prevede espressamente che *"in presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale, saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore"*. Nel caso di specie, dalla proposta di contratto sottoscritta in data 10/05/2023 - (allegato 4) in copia alla memoria di WIND Tre - si evince *ictu oculi* che l'istante ha optato per il pagamento in un'unica soluzione, *flaggando* l'apposito riquadro, come di seguito riportato: *"In caso di recesso anticipato, l'importo residuo ancora dovuto (es: per apparati, contributi di attivazioni, etc.) verrà versato a sua scelta con: Y Unica Soluzione"*.

All'uopo va, altresì, menzionato l'articolo 6-bis dell'allegato B) alla delibera n. 307/23/CONS secondo cui *"ove un utente finale receda da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 del presente provvedimento, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda"*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., 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.

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 del sig. M.E.F. 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