

DETERMINA DIRETTORIALE 54/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/769141/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.N. - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 comunicazioni elettroniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente A.N., del 03/08/2025 acquisita con protocollo n. 0197480 del 03/08/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa consumer n. 086388xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante, dopo l'attivazione contrattuale di novembre 2023 e portabilità del numero da TIM a Wind Tre, è in stato di isolamento fino ad oggi; b. i primi interventi tecnici risalgono all'11.11.23 fino al 27.01.24, quando è stato invitato alla riconsegna del modem guasto; c. in data 31.01.24, parte istante ha provveduto alla formale restituzione del modem in attesa di ulteriore apparato; d. Wind Tre ha continuato a fatturare, dal mese di novembre 2023 fino ad oggi, nonostante l'isolamento dei servizi; e. il giorno 01.03.24, l'istante ha sollecitato la risoluzione del disservizio, prot. n. 01615322014, senza ricevere alcun riscontro; f. parte istante ha continuato a subire indebiti pagamenti in attesa di intervento tecnico in loco per l'installazione di un nuovo modem e per l'attivazione della linea, mai verificatasi, nonostante ulteriori solleciti; g. con ultime segnalazioni di marzo 2025, in particolare, il 24.3.25 ore 16:37, supporto tecnico (Op. n. LD68TU), è stato trasferito al reparto disdette, e poi al reparto tecnico, con ulteriori operatori LD72TL e LD73GE; h. a seguito di contatto del reparto tecnico di TIM, in data 26.03.25, parte istante ha ricevuto un tecnico in loco e, il giorno successivo, in data 27.03.25, l'istante è stato ricontattato da TIM, gestore della rete, con formale richiesta di declassamento della linea e richiesta nuovo modem ADSL, causa presunti problemi da cabina, mai acclarati fino ad oggi; i. con PEC del 31.03.25 l'istante ha richiesto a Wind Tre la trasmissione di nuovo modem e formale declassamento contrattuale per riallaccio ADSL e voce, l'intervento tecnico in loco

per l'installazione e il rimborso di tutte le somme prelevate indebitamente dal 2023 ad oggi, stante l'isolamento della linea; j. il giorno 04.04.25, l'istante veniva ricontattato dal servizio 159 per la consegna del nuovo modem; k. in data 08.04.25 parte istante ha ricevuto il nuovo modem, con intervento tecnico al 09.04.25 senza esito positivo, con richiesta di restituzione modem; l. nelle repliche alle memorie difensive di Wind Tre, parte istante ha precisato di essere stato informato per la prima volta dello stato di inesercibilità della linea soltanto in data 18.04.2025; m. ricevuta questa informazione, dopo aver valutato le offerte commerciali degli operatori presenti sul mercato, ha sottoscritto in data 5 maggio 2025 un contratto con TIM che, in data 6 agosto 2025, ha attivato la Fibra; n. l'istante, inoltre, ha pagato fatture per un servizio di cui non ha mai fruito a mezzo di domiciliazione bancaria fino alla revoca della stessa, pertanto, è sicuramente dovuto il rimborso per un servizio pagato e mai reso, nonostante reclami per l'agognata attivazione. La dimostrazione circa la regolarità dei pagamenti si evince dall'analisi delle fatture allegate al fascicolo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'attivazione della linea telefonica, servizio voce +Fibra e/o declassamento ADSL; ii. il rimborso delle fatture da novembre 2023 ad oggi; iii. la liquidazione dell'indennizzo per omessa attivazione Fibra; iv. la liquidazione dell'indennizzo per totale isolamento voce + internet; v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; vi. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale perdita della numerazione.

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, a fronte dell'adesione al contratto Wind Tre, in data 09/11/2023 veniva attivata l'utenza n. 086388xxx in accesso FIBRA FTTC VULA con Apparato Fibra FTTC. Solo in data 07/04/2025 è pervenuto un reclamo da parte del legale del cliente; tuttavia, lo stesso è stato respinto per assenza di procura/delega. Ad ogni modo, veniva riscontrata la presenza di problemi tecnici sopravvenuti relativi all'infrastruttura (linea non esercibile). Wind Tre ha precisato che, nei casi di specie, il Cliente ha facoltà di disattivare/migrare la linea in esenzione costi. Allorquando la linea diviene non esercibile per sopraggiunti problemi tecnici infrastrutturali è necessario procedere come da indicazioni fornite al cliente. Al fine di superare tale condizione, Wind Tre ha provveduto ad effettuare un'operazione di trasloco fittizio per dislocare la linea su un altro accesso in centrale, circostanza che ad ogni non è risultata risolutiva. Tale tentativo non è andato a buon fine per assenza di risorse e, in data 12/04/2025, è risalito sui sistemi Wind Tre un rifiuto definitivo da parte di TIM/Fibercop. In data 18/04/2025, nel corso di un contatto del Servizio Clienti, veniva ribadita al cliente l'impossibilità di fornitura del servizio, veniva, altresì, ribadito che, stante quanto occorso e, stante la natura della problematica tecnica non imputabile a Wind Tre, avrebbe avuto la facoltà di effettuare la migrazione della linea o la cessazione definitiva del contratto in esenzione spese. Nelle more dei 45 giorni per l'eventuale riscontro al reclamo, il cliente ha esperito frattanto in data 11/04/2025 il tentativo di conciliazione UG/746558/2025 presentando contestualmente l'istanza ex art. 5 GU5/746566/2025. In risposta a quest'ultima, il 16/04/2025 Wind Tre ha confermato quanto già più volte comunicato all'utente circa l'impossibilità di fornitura del servizio presso la sede utente, precisando di aver posto in essere, proattivamente, al fine di evadere la richiesta dell'utente, tutte le azioni possibili quale ad esempio un trasloco fittizio; tuttavia, tale ordine ha ricevuto un KO definitivo da parte di TIM/Fibercop come sopra documentato. Analogamente, in risposta al provvedimento GU5, Wind Tre ha ribadito quanto sopraindicato ricordando all'utente di migrare o cessare l'utenza. In quella circostanza veniva evidenziato che, nonostante i tempestivi riscontri e comunicazioni, alla data del 23/04/2025, non risultavano ad ogni modo pervenute richieste di migrazione. In data 22/07/2025, il tentativo di conciliazione UG/746558/2025 si è concluso con un mancato accordo tra le parti. La linea è stata poi disattivata il successivo 06/08/2025 per Notifica Asincrona NP. In merito agli eventi occorsi, per quanto sopra esposto e documentato, Wind Tre ha dichiarato di aver provveduto all'avvio del provisioning ai fini dell'attivazione dell'accesso Fibra, il cui ordine risultava evaso entro le previste tempistiche. Le verifiche poste in essere in conseguenza delle segnalazioni del cliente, evidenziavano, tuttavia, che il malfunzionamento riscontrato era imputabile ad una inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, nello specifico si rilevava "linea inesercibile, assenza di onue per l'erogazione del servizio fibra il cliente è servito da rete rigida cavo A12 box 8 e box 9". E' indubbio che tale circostanza non era imputabile a Wind Tre, né preventivamente rilevabile dalla stessa essendo le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza di TIM. In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità dei disservizi nell'alveo della responsabilità di terzi ed è pertanto evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind Tre per quanto occorso. Le Condizioni generali di contratto all' art. 7.3 prevedono che "Nel caso di attivazione dei Servizi Infostrada con WIND come Operatore Unico, WIND si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 20.1." Art. 20.1.

“Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all’art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi.” Nella fattispecie in esame non si può non ricordare l’art. 20.9 delle Condizioni generali di contratto: “In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WIND.” Così dispone anche la Carta dei Servizi che all’art.9 così dispone: “Wind Tre si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l’impegno è di risolverli il più velocemente possibile.... Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta”. L’utente ha quindi diritto ai relativi indennizzi soltanto nei casi in cui tali termini non fossero rispettati, ma nel caso de quo è stato dimostrato in atti che Wind Tre non ha potuto materialmente risolvere il guasto per impedimenti non imputabili alla stessa. La natura di tali impedimenti preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di contratto. In questi casi l’utente viene informato dal servizio clienti della possibilità in primis di poter migrare la linea (non idonea) verso altro operatore e, in secondo luogo, qualora l’utente non voglia perseguire questa strada, di cessare definitivamente la stessa. Nel caso di specie, come documentato in atti, parte istante, pur avendo sin da subito la concreta possibilità di migrare la linea oggetto della controversia verso altro OLO, ha manifestato tale volontà solo nell’agosto 2025, consapevole che, in caso contrario, la linea non avrebbe funzionato. La rilevata inerzia dell’istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all’ottenimento puntuale della prestazione. L’inoperosità dell’utente antecedentemente al mese di agosto 2025 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all’articolo 1227 del codice civile. Per ciò che concerne il riscontro ai reclami, Wind Tre ha evidenziato che la comunicazione del 07/04/2025 risultava priva di delega/procura. Il reclamo è stato riscontrato con l’invio di opportuna comunicazione già in atti. La situazione contabile è irregolare. In ottica di customer orientation, Wind Tre ha già provveduto a stornare i costi addebitati dal novembre 2023 per un importo pari a € 172.85 tramite emissione delle relative note di credito.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. All’esito dell’istruttoria è stato possibile rilevare che l’attivazione della linea telefonica n. 086388xxx è avvenuta in data 9.11.2023. Parte istante ha contestato formalmente il mancato funzionamento dei servizi voce e dati in data 31.03.2025 tramite PEC inviata dal proprio legale. Parte istante ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni telefoniche in data 31.01.2024 e 01.03.2024, senza ottenere alcun riscontro. Infine, nel mese di marzo 2025, a seguito di intervento tecnico da parte di TIM ha appreso che non era possibile attivare la Fibra e che occorreva un declassamento della linea da Fibra ad ADSL. Ha contattato il proprio operatore Wind Tre che, in data 09.04.2025, ha provato ad effettuare un trasloco fittizio senza esito positivo. Wind Tre, constatata l’inesercibilità della linea e l’impossibilità di migliorare i servizi, ha informato l’istante, riconoscendogli la possibilità di migrare o cessare la linea senza costi, motivo per cui parte istante ha sottoscritto un contratto con TIM che dal 6.08.2025 ha attivato i servizi. La richiesta dell’istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto la linea è stata attivata da Wind Tre in data 9.11.2023, data in cui i servizi sono stati anche fatturati. Agli atti non vi sono reclami volti a contestare la mancata attivazione della linea voce e dati, né a sollecitare l’attivazione della linea fissa, motivo per cui, stante il comportamento inerte dell’istante, si ritiene che i servizi fossero stati attivati da Wind Tre. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, all’esito dell’istruttoria, è emerso che Wind Tre abbia attivato la linea nel mese di novembre 2023. Parte istante ha inviato il primo reclamo volto a segnalare un totale isolamento dei servizi in data 31.03.2025, non consentendo all’operatore di porre in essere alcuna verifica circa la sussistenza di un totale isolamento degli stessi tale da giustificare uno storno/rimborso della fatturazione a partire dall’attivazione avvenuta nel mese di novembre 2023. Wind Tre ha dichiarato in memoria di aver provveduto allo storno delle fatture emesse per un importo pari a euro 172,82. La richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto parte istante ha sottoscritto un contratto volto all’attivazione dell’offerta “Internet 100”. Nella proposta è espressamente indicato che “Se l’attivazione dell’offerta indicata nella presente Proposta di Contratto non fosse possibile per motivi tecnici legati alla tecnologia scelta o volontà del Cliente di non consentire l’esecuzione degli interventi necessari all’attivazione della tecnologia sottostante presso il proprio indirizzo, verrà attivata alle stesse condizioni economiche la migliore offerta e tecnologia alternativa

disponibile.” La richiesta dell’istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Parte istante lamenta un totale isolamento dal 9.11.2023 al 6.08.2025. Agli atti non risultano allegati al fascicolo reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate volte a individuare la presenza di un disservizio totale. Dalla ricostruzione fornita dall’istante si evince un cattivo funzionamento della linea internet, con richiesta di sostituzione del modem. La prima PEC inviata dal legale dell’istante risale al 31.03.2025 e l’istanza GU5 risale all’11.04.2025, quando ormai l’istante era stato informato dello stato di inesercibilità della linea. Nel caso di specie, assume rilevanza il comportamento inerte dell’istante che non ha segnalato tempestivamente il disservizio sulla propria linea. La prima segnalazione formale risale al 31.03.2025. Tanto premesso, si ritiene che Wind Tre sia tenuta alla liquidazione dell’indennizzo per il totale isolamento della linea voce e dati dal 31.03.2025 fino al 5.05.2025, data in cui, avendo appreso in data 16.04.2025, l’inesercibilità della linea da parte di Wind Tre, parte istante ha sottoscritto un contratto con TIM. Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per ciascun servizio (voce e dati) per il numero di giorni pari a 35. La richiesta dell’istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto l’unico reclamo inviato tramite PEC dall’avvocato dell’istante in data 31.03.2025 è stato riscontrato mediante la richiesta di integrazione della delega e del documento di riconoscimento del cliente. In ogni caso, poi, il reclamo ha ricevuto un riscontro in sede di gestione dell’istanza GU5 in data 16.04.2025 quando Wind Tre ha comunicato all’istante che la linea non era migliorabile ma che aveva la possibilità di cambiare gestore senza spese. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, atteso che la numerazione è attiva e funzionante con TIM a partire dal 6.08.2025.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 03/08/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, il seguente importo: i. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per l’interruzione dei servizi voce e dati di un’utenza consumer.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella