DETERMINA DIRETTORIALE 87/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/793447/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.A. - 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 C.A., del 24/11/2025 acquisita con protocollo n. 0301667 del 24/11/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare di un'utenza telefonica fissa consumer, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante è stata contattata da Wind Tre che gli ha proposto un'offerta molto vantaggiosa se fosse migrata da TIM a Wind Tre; b. il mese successivo, parte istante ha ricevuto la doppia fatturazione (da TIM e da Wind Tre) e contattando TIM ha scoperto che non era mai stata richiesta la migrazione, con conseguente danno economico per la cliente; c. parte istante, nelle memorie di replica, ha eccepito che la registrazione vocale prodotta da Wind Tre è assolutamente incomprensibile e, pertanto, non costituisce prova sufficiente della conclusione del contratto, che andrà considerato nullo per assenza di un accordo chiaro e certo e insiste, pertanto, nella richiesta di storno dell'insoluto e di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la chiusura del contratto; ii. lo storno dell'insoluto; iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti; iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, in data 07/03/2025, a seguito di rilascio consenso vocale, veniva registrato sui sistemi Wind Tre la Proposta di Contratto n. 1651131268xxx per richiedere l'attivazione su una nuova linea, dell'offerta commerciale "Super Fibra 2,5 Giga" compreso l'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate e una serie di opzioni aggiuntive, che si

completava correttamente con l'invio all'istante di una mail riepilogativa dell'offerta. In data 13/03/2025 si completava sui sistemi del gestore l'attivazione di una nuova linea avente n. 0557717xxx, così come da sottoscrizione contrattuale, nessuna richiesta di migrazione di linea nello scenario Wind Tre recipient – TIM donating risultava mai pervenuta. Tanto nella proposta contrattuale regolarmente sottoscritta e accettata dalla parte istante mediante rilascio di consenso vocale, tanto nell'ordine di attivazione risalito sui sistemi Wind Tre non risultava alcuna richiesta di migrazione di linea da TIM. Nessuna responsabilità può, pertanto, essere imputata a Wind Tre relativamente all'attivazione di un nuovo contratto con una nuova linea, avendo depositato la proposta di contratto inviata all'utente e il vocal order. In data 23/05/2025 è pervenuta una PEC da parte del legale di parte istante reclamando un contratto sottoscritto telefonicamente, la mancata ricezione delle condizioni contrattuali e richiedeva l'annullamento e lo stralcio delle richieste di pagamento. A seguito di puntuali verifiche effettuate, Wind Tre, non riscontrando alcuna anomalia rispetto a quanto accettato e sottoscritto dalla signora C., ha contattato telefonicamente il legale e ha inviato un riscontro scritto in data 19/06/2025 con la registrazione del consenso vocale rilasciato in fase di accettazione contrattuale. Anche qualora l'esposizione telefonica non fosse stata sempre comprensibile il cliente avrebbe potuto chiedere spiegazioni ed esercitare, una volta pervenuto il riepilogo dell'offerta via e-mail, il diritto di ripensamento chiedendo cessazione del contratto, senza alcuna penale, così come specificato anche durante la registrazione vocale. Durante la registrazione, la cliente ha dato specifica conferma di accettare la conclusione del contratto di rete fissa telefonicamente, rinunciando alla forma scritta per la sottoscrizione. Parte istante, alla data di redazione della memoria, ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre dell'importo di euro 326,16 dato dalle fatture contenenti canoni e rateizzazione di prodotti afferenti alla linea fissa oggetto di doglianza ancora attiva sulla rete del gestore e di cui si richiede il pagamento.

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. Parte istante ha contestato di essere stata indotta in errore durante una conversazione telefonica nel corso della quale avrebbe prestato il consenso per migrare la linea telefonica già attiva con TIM, invece, ha subito l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa con Wind Tre con conseguente doppia fatturazione. L'operatore Wind Tre, in sua difesa, ha prodotto copia del file audio del vocal order nonché la copia della proposta di contratto inviata all'utente. Entrambi confermano che oggetto del contratto è l'attivazione di una nuova linea telefonica. Parte istante, non appena ha ricevuto le fatture da Wind Tre e da TIM, ha tempestivamente inviato un reclamo a Wind Tre volto a contestare l'attivazione della nuova linea, ritenendo di aver richiesto la migrazione della linea telefonica. Wind Tre ha riscontrato il reclamo, inviando la registrazione del consenso vocale rilasciato in fase di accettazione contrattuale. Durante la registrazione, la cliente ha dato specifica conferma di accettare la conclusione del contratto di rete fissa telefonicamente, rinunciando alla forma scritta per la sottoscrizione. Agli atti non vi è il dettaglio del traffico telefonico, a dimostrazione del fatto che la linea non è stata utilizzata dalla cliente che aveva ancora la linea principale attiva con TIM. In mancanza della prova di utilizzo del servizio telefonico e essendovi una contestazione circa l'attivazione di una nuova linea, si ritiene che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. possano trovare accoglimento e Wind Tre sarà tenuta alla chiusura del contratto in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto non può trovare accoglimento. Nel caso di specie, non si tratta di attivazione di servizio non richiesto, in quanto la registrazione vocale prodotta dall'operatore ha ad oggetto l'attivazione di una nuova linea telefonica, accettata dalla parte istante. Infatti, ascoltando la registrazione con attenzione, risulta esservi un consenso chiaro e inequivoco della signora C., che ben avrebbe potuto negare il proprio consenso, nel caso in cui non avesse compreso il tenore delle domande. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 23/05/2025 risulta riscontrato da Wind Tre in data 19/06/2025 con l'invio della proposta di contratto e della registrazione vocale.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/11/2025, è tenuta alla chiusura del contratto in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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