

DELIBERA N. 84/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N.G./WIND TRE S.P.A.
(GU14/348262/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 marzo 2022;

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. 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. 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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente N.G. del 3/11/2020, trasferita per competenza dal CORECOM Campania in data 3/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 089231xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, titolare dell'utenza *business* n. 089231xxx con il gestore WIND Tre, in data 3 settembre 2018 ha richiesto il trasloco dell'utenza fissa oltre alla migrazione verso TIM;
- b. nonostante i continui solleciti, il trasloco dell'utenza non è avvenuto in quanto WIND Tre non ha rilasciato l'utenza e ha continuato a emettere fatture successive alla disdetta.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'estrema genericità della contestazione non suffragata dalla documentazione a supporto delle proprie richieste. Inoltre, ha rappresentato che agli atti non risultano reclami volti a contestare il ritardo nella migrazione della linea telefonica.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui propri sistemi è emerso che l'istante risultava titolare del contratto n° CWLNA0709662xxx sull'utenza 089231xxx, cessato per migrazione verso altro operatore in data 5 febbraio 2019. alcuna richiesta di trasloco risulta mai pervenuta sui sistemi WIND Tre né in data 3 settembre 2018 né successivamente. Nessuna ulteriore comunicazione e/o reclamo risulta inviato a WIND Tre. Mai l'istante ha segnalato o comunicato disservizi per l'utenza attiva e utilizzata. In data 18 gennaio 2019 è pervenuta una notifica di migrazione, conclusa con data espletamento del 5 febbraio 2019, e conseguentemente il contratto WIND Tre sull'utenza n. 089231xxx è cessato regolarmente per passaggio ad altro operatore.

Le fatture emesse e insolte si riferiscono ai canoni e all'utilizzo del servizio sino alla suddetta data e ammontano a euro 414,40.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre far presente che nel corso della discussione, parte istante ha richiesto l'estensione del contraddittorio all'operatore TIM al fine di chiarire la data dell'effettivo passaggio in TIM della linea telefonica e procedere all'eventuale storno delle fatture emesse da WIND Tre nel periodo successivo al passaggio in TIM.

TIM ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza nei propri confronti in quanto ha già raggiunto un accordo economico con la parte istante in sede di conciliazione per il disservizio subito.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'istante si è limitato a richiedere la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto sebbene le fatture emesse facciano riferimento a un intervallo temporale in cui l'utenza telefonica era attiva con WIND Tre. Del resto, non vi sono reclami volti a contestare la doppia fatturazione o eventuali disservizi sulla linea telefonica tali da giustificare uno storno delle fatture insolute. Parte istante ha richiesto uno storno di fatture relative ai costi di un'utenza telefonica attiva e funzionante con il gestore WIND Tre. D'altronde, l'assenza di reclami non ha reso possibile richiedere a WIND Tre la documentazione di dettaglio del traffico telefonico e internet.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. risulta estremamente generica in quanto l'istante si è limitato a richiedere la liquidazione di un indennizzo senza individuare la tipologia di disservizio oggetto di richiesta. In via interpretativa, il disagio contestato dall'istante risulta essere la prosecuzione della fatturazione dopo la cessazione della linea a seguito del passaggio ad altro gestore. In tal senso, la richiesta non può trovare accoglimento perché in concreto la fatturazione è proseguita fino alla data della migrazione e non vi è stata alcuna prosecuzione della fatturazione dopo la migrazione della linea, come si evince dall'ultima fattura emessa da WIND Tre e dallo screen shot che evidenzia la cessazione della linea in data 5 febbraio 2019. Eventuali ritardi rispetto alla data di richiesta della migrazione a Tim non sono oggetto della presente decisione atteso che la stessa parte istante ha depositato il verbale di accordo con Tim.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 dell'utente N.G. 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, 17 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba