

DELIBERA N. 7/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FANTETTI WORKSHOP/WIND TRE S.P.A.
(GU14/617524/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 febbraio 2024;

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*”, di seguito “*Codice*”;

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 “*Approvazione del 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. 434/22/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 Fantetti Workshop del 29/06/2023, trasferita per competenza dal Co.re.com. Veneto in data 30/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche mobili *business*, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente telefonico di Wind Tre con le numerazioni mobili 3426697xxx e 3276982xxx, a partire dal 19/5/2022 ha cambiato gestore telefonico e, successivamente, ha ricevuto da parte di Wind Tre varie fatture, di cui contesta la validità giuridica e contrattuale;

b. la società istante ha effettuato la migrazione delle proprie utenze telefoniche mobili al fine di mantenere invariato il proprio numero di telefono, ma, avendo ricevuto fatture da parte del precedente gestore Wind Tre, in data 07/10/2022, è stata costretta a comunicare il cambio del gestore telefonico e l'inutilizzazione delle numerazioni telefoniche.

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

- i. l'annullamento di tutte le fatture inviate da parte di Wind Tre comprensive di un periodo di fatturazione successivo al 19/05/2022;
- ii. la liquidazione di un equo indennizzo per il disservizio fornito.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 10/12/2018, a seguito di richiesta da parte dell'utente venivano attivate varie utenze telefoniche, tra cui la n. 3426697xxx e la n. 3276982xxx. A maggio 2022, veniva richiesta portabilità verso altro gestore per quasi tutte le utenze, tranne per quelle oggetto del contendere, per le quali alcuna richiesta di portabilità risulta essere stata inoltrata. Nel mese di ottobre 2022 è pervenuta richiesta di cessazione per le utenze n. 3426697xxx e n. 3276982xxx e Wind Tre ha provveduto alla disattivazione come da Condizioni generali di contratto.

L'istante ha lasciato insolute le fatture con periodo di riferimento giugno – novembre 2022 per un totale di euro 819,79.

Relativamente alle utenze mobili oggetto della presente procedura, Wind Tre ha correttamente provveduto a fatturarne i relativi costi fino alla disattivazione delle stesse.

Alcuna richiesta di portabilità, infatti, è stata avanzata per tali utenze, che venivano disattivate a seguito di richiesta di disattivazione da parte dell'istante.

In mancanza di una richiesta di portabilità, le utenze oggetto del contendere venivano disattivate, secondo Condizioni di Contratto, quando il cliente ha manifestato la volontà di cessare le stesse.

Inoltre, mai alcun reclamo è stato presentato da parte dell'istante, precludendo l'esercizio del diritto di difesa da parte di Wind Tre che non ha potuto estrapolare i dati del traffico telefonico.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, in quanto agli atti non vi sono elementi volti a dimostrare che le numerazioni 3426697xxx e 3276982xxx siano state oggetto di richiesta di migrazione verso altro gestore. Parte istante, nel corso della procedura, si è limitata a contestare la legittimità delle fatture emesse da Wind Tre, ma non ha fornito alcuna documentazione contrattuale che attesti la richiesta di passaggio delle numerazioni prima indicate verso altro gestore. Ne consegue, quindi, che le fatture emesse da Wind Tre, in assenza di richiesta di passaggio verso altro operatore, sono state correttamente emesse fino alla disdetta delle due numerazioni, richiesta dalla società istante in data 7 ottobre 2022.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto il disagio patito dall'istante, ossia la prosecuzione della fatturazione da parte di Wind Tre, è conseguenza della mancata richiesta di migrazione/cessazione delle utenze da parte della società istante. Inoltre, agli atti non risulta alcun reclamo inviato nei confronti di Wind Tre volto a contestare la prosecuzione della fatturazione, motivo per cui trovano nel caso di specie applicazione di cui all'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Fantetti Workshop 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, 6 febbraio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimilian Capitanio

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