

**DELIBERA N. 107/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
A.N.A. VICENZA / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/96369/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle*

*pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”, ai sensi del quale “All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;*

VISTA l’istanza della Associazione Nazionale Alpini (A.N.A.) Vicenza del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante, nelle proprie allegazioni, ha descritto le seguenti circostanze:

a. dopo la migrazione verso altro operatore e la disdetta delle linee telefoniche, la parte istante ha ricevuto fatturazioni non dovute a partire dal mese di agosto 2017;

b. solo in sede di udienza di conciliazione, WIND Tre ha comunicato che, nonostante tutte le note di disdetta, erano attive ancora due utenze mobili: la n. 32003684xxx (dati) e la n. 3383560xxx, già oggetto di disdetta, a seguito del passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto lo storno di tutte le fatture non dovute a partire dal mese di agosto 2017.

### **2. La posizione dell’operatore**

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che la parte istante era titolare della numerazione fissa ISDN n. 0444926xxx nonché delle numerazioni mobili di cui al contratto sottoscritto, tra cui le numerazioni 3383560xxx e 3203684xxx/SIM WIND ICCID 8939883366100421609. Per la numerazione fissa n. 0444926xxx, in data 11/09/2017, era pervenuta una notifica di espletamento della migrazione verso altro operatore. Di conseguenza, WIND Tre, per detta utenza, ha provveduto allo storno e al rimborso dei canoni che, per mero disallineamento di fatturazione, risultavano ulteriormente addebitati relativamente alla componente ADSL, successivamente all’occorrenza migrazione. Venivano, pertanto, emesse le note di credito n. 911183457 di euro 7,60 su fattura n. 2017T001000511, n. 911183458 di euro 24,40 su fattura n. 2017T001003945, n. 911183459 di euro 24,40 su fattura n. 2018T000158379 e n. 911191758 di euro 17,36 su fattura n. 2018T000338778. Il cliente veniva informato della gestione intrapresa.

Sui sistemi WIND Tre restavano attive le numerazioni mobili 3383560xxx e 3203684xxx per le quali non risultava pervenuta alcuna richiesta di disdetta o MNP.

Con riferimento al n. 3383560xxx, WIND Tre ha evidenziato che la richiesta di MNP nello scenario WIND Tre *donating* – Fastweb *recipient* del mese di agosto 2017 aveva ricevuto KO per “incongruenza ICCID/MSISDN”.

La numerazione 3383560xxx risultava attiva in modalità ricaricabile/prepagata sebbene con emissione delle relative fatture ai soli fini fiscali/contabili (fatture sulle quali non veniva dunque addebitata alcuna TCG). Detto KO risultava correttamente notificato al *recipient* e da questi ricevuto. La numerazione permaneva, pertanto, sui sistemi WIND Tre sui quali è tuttora attiva e fatturante. Non risultano per la stessa successivi ordini di MNP con WIND Tre *donating* e la stessa è tuttora attiva con WIND Tre. Inoltre, poiché con le proprie segnalazioni l'istante asseriva che tale numerazione 3383560xxx risultasse portata verso altro operatore (circostanza non riscontrata dalla scrivente), WIND Tre ha provveduto, ai fini dei necessari chiarimenti, dopo vari tentativi di contatto senza esito, a inviare una specifica comunicazione, invitando l'istante a contattare il Servizio Clienti per le necessarie informazioni, rilasciando il numero della relativa pratica di lavorazione.

Relativamente alla SIM dati n. 3203684xxx, a seguito di segnalazione dell'istante dell'agosto 2018, WIND Tre ha emesso la nota di credito n. 911396269 di euro 409,81 a storno dei servizi a sovrapprezzo. WIND Tre ha provveduto a dare seguito alla cessazione di tale SIM dati stornando i relativi addebiti a decorrere dal dopo trenta giorni dalla ricezione della segnalazione fino all'occorrenza cessazione.

L'istante non ha corrisposto più alcuna fattura a decorrere da quella emessa in data 19/12/2017.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento.

All'esito dell'istruttoria, infatti, è stato possibile rilevare che la parte istante nel mese di agosto 2017 aveva richiesto la migrazione delle utenze fisse verso Fastweb, come risulta confermato anche dalla memoria di WIND Tre, ove è chiarito che per un problema interno la fatturazione non era cessata e, a seguito dei reclami dell'istante, sono state emesse delle note di credito volte a stornare le fatture emesse ingiustificatamente. Con riferimento alle utenze mobili, non vi è alcuna prova circa il passaggio in Fastweb delle stesse, ma agli atti vi sono diversi reclami della parte istante volti a contestare la fatturazione delle utenze mobili sebbene non più attive con WIND Tre. Lo stesso operatore si è limitato a dichiarare che le utenze erano ancora attive e soggette a fatturazione ma non ha fornito alcuna prova in merito all'utilizzo delle stesse da parte del cliente. Allo stato la SIM n. 3383560xxx è ancora attiva mentre risulta cessata la SIM dati n. 3203684xxx.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta della parte istante volta allo storno delle fatture emesse a partire dal mese di agosto 2017 possa essere accolta, in quanto la parte istante, in data 27 febbraio 2018, ha inviato tramite PEC un reclamo volto a contestare le fatture nn. 2017T001000511 e 2017T001003945 del 19/12/2017 relative a utenze ormai migrate in Fastweb. WIND Tre non ha riscontrato il suddetto reclamo e non ha fornito il dettaglio del traffico effettuato dalle due utenze mobili oggetto di contestazione, continuando a emettere fatturazioni indebite. Ne consegue, che WIND Tre, in mancanza di prova circa l'effettivo utilizzo delle predette utenze mobili da parte dell'Associazione, sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute fino alla chiusura definitiva delle utenze e del ciclo di fatturazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Associazione Nazionale Alpini di Vicenza nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione.

3. 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.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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, 16 marzo 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone