

**DELIBERA N. 126/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
D'AMICO/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/437481/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'1 dicembre 2021;

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 “*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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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;

VISTA l’istanza dell’utente D’Amico del 28/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0804448xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. a seguito dei disservizi ricevuti sulla linea internet, parte istante ha richiesto il passaggio ad altro operatore in data 7 febbraio 2020;

b. a dispetto delle regolari comunicazioni al Servizio clienti WIND Tre, quest'ultima ha continuato a fatturare nonostante il cambio di operatore;

c. inoltre, considerata la prosecuzione della fatturazione, parte istante, contattando nuovamente la predetta società, ha inviato disdetta seguendo le indicazioni ricevute dalla stessa WIND Tre;

d. inspiegabilmente l'utente ha ricevuto comunicazione da WIND Tre che la documentazione era non conforme, nonostante avesse seguito le indicazioni fornite da WIND Tre e non fosse ormai cliente dal febbraio 2020;

e. WIND Tre ha continuato ancora a fatturare richiedendo canoni legati alla linea e inoltre anche i messaggi PEC inviati al Servizio Clienti sono stati ignorati;

f. nelle memorie di replica, parte istante ha insistito nel sostenere che l'unica linea di cui risulta titolare è la linea n. 0804448xxx che è la medesima utenza, la sola, presente sulle Pagine Gialle utilizzata per l'attività commerciale della D'Amico; il contratto sottoscritto dall'utente in data 25 gennaio 2018, allegato agli atti, fa riferimento a un'unica utenza, quella con numero 0804448xxx. Le utenze nn. 0808092xxx/i01235xxx "Office One 200" e la SIM dati n. 3245667xxx indicate da controparte non sono mai state richieste e/o attivate dal cliente. Nonostante le reiterate richieste (PEC del 7 aprile 2021 e del 15 aprile 2021) di esibizione dei relativi contratti (ID 1423203746xxx e 1418314002xxx), l'operatore telefonico non ha mai rilasciato e/o esibito copia degli stessi dai quali poter verificare le sottoscrizioni del cliente.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno dell'intera posizione debitoria.

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

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea n. 0804448xxx, oggetto di controversia, veniva attivata in data 29 maggio 2018 a seguito di regolare sottoscrizione di proposta di contratto; in data 22 dicembre 2020, a seguito di istanza di conciliazione UG/319433/2020, si evidenziava tramite portale Telecom il corretto espletamento della migrazione della linea n. 0804448xxx verso altro operatore del 7 febbraio 2020.

Si accertava, quindi, l'avvenuta migrazione verso altro operatore del servizio "Office Plus" (linea n. 0804448xxx, VOIP n. 0804031365 a essa collegata e la risorsa dati ADSL.9950399789); solo per un disallineamento sistemico la linea ha continuato a generare canoni; pertanto, WIND Tre ha provveduto a effettuare un primo azzeramento dei canoni della linea n. 0804448xxx fino alla completa cessazione della stessa sui sistemi WIND Tre. Venivano emesse le note di credito per un importo di euro 123,08 + IVA compensate sulle seguenti fatture: NDC n. 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2020T000355xxx – NDC 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2020T000564518 – NDC 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2020T000776xxx – NDC 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2020T000994xxx – NDC 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2020T001217xxx- NDC 913536xxx di euro 24,40 sulla fattura 2021T000162xxx e NDC 913542xxxx di euro 6,20 sulla fattura 2021T000396xxx. Successivamente veniva emessa ulteriore NDC di euro 601,20 + IVA.

A sistema risultano tuttora attive le seguenti utenze per le quali WIND Tre non ha mai ricevuto alcuna richiesta di cessazione né di migrazione verso altro gestore: linea fissa n. 0808092xxx/i01235xxx Office ONE 200 (contratto ID 1423203746xxx) - linea mobile SIM dati n. 3245667002 "Only Giga + GSS My Share 15 Giga" (contratto ID 1418314002xxx). Del resto, è lo stesso istante a depositare in atti proposta di contratto sottoscritta con l'operatore TIM per la sola linea n. 0804448xxx.

A seguito delle richieste scritte dell'utente, WIND Tre in data 28 luglio 2021 inviava riepilogo delle note di credito emesse e in emissione con indicazione delle linee di riferimento.

WIND Tre, nel rappresentare che parte istante presenta un insoluto pari a euro 1.147,80 correttamente fatturato relativo a utenze non oggetto del presente procedimento, per le quali non è pervenuta alcuna richiesta di cessazione o migrazione verso altro operatore, ha eccepito l'estrema genericità della richiesta di storno dell'intera posizione debitoria in quanto priva dell'indicazione delle fatture oggetto di storno e dei relativi importi.

P.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che è stata predisposta un'integrazione istruttoria volta ad acquisire le copie dei contratti relativi alle utenze attualmente ancora attive in WIND Tre, la relativa fatturazione e il dettaglio del traffico per meglio comprendere la richiesta dell'istante volta allo storno dell'intera posizione debitoria.

A tal proposito, WIND Tre si è limitata a dichiarare che "risultano ad oggi attive ancora le linee nn. 0808092xxx/i01235xxx Office ONE 200 (contratto ID 1423203746xxx) - SIM Dati n. 3245667xxx Only Giga + GSS My Share 15 Giga

*(contratto ID 1418314002xxx) per le quali alcuna richiesta di migrazione/cessazione risulta pervenuta. Pertanto, risultano attive su rete Wind Tre”.*

WIND Tre non ha depositato le proposte di contratto debitamente sottoscritte dall'istante, né ha allegato al fascicolo le fatture oggetto di contestazione, né tanto meno i dati di dettaglio del traffico telefonico o internet effettuato dalla parte istante. Ne consegue che, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la richiesta dell'istante volta allo storno della posizione debitoria debba trovare accoglimento, in quanto agli atti non vi è prova della richiesta di attivazione delle linee (linea fissa n. 0808092xxx/i01235xxx e linea mobile SIM dati n. 3245667xxx) da parte dell'istante né risulta provato il concreto utilizzo delle linee rimaste ancora attive in WIND Tre. Parte istante nel mese di aprile 2021 ha inviato tramite PEC due richieste volte ad acquisire le copie dei contratti relativi alle linee rimaste attive e per le quali era proseguita la fatturazione nonostante il passaggio ad altro gestore della linea telefonica n. 0804448xxx senza ricevere alcun riscontro da parte di WIND Tre.

Inoltre, in considerazione del fatto che parte istante non è a conoscenza delle linee telefoniche rimaste attive, né vi è prova del loro concreto utilizzo, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla cessazione in esenzione spese delle linee attualmente ancora attive facenti capo alla D'Amico al fine di cessare la prosecuzione della fatturazione.

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 accoglie l'istanza dell'utente D'Amico nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto attualmente esistente oltre a provvedere alla cessazione in esenzione spese delle linee nn. 0808092xxx/i01235xxx e della linea mobile n. 3245667xxx.

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, 1 dicembre 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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