

**DELIBERA N. 137/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
EDCOM/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/43469/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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".*

VISTA l'istanza della Edcom del 12/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nella propria istanza, ha dichiarato che *«[l]a fatturazione dei costi per recesso anticipato è ingiustificata in quanto il passaggio ad altro operatore è avvenuto a seguito di una "modifica ricaricabili business", che non prevedeva penali né costi di disattivazione».*

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

- i. l'emissione di nota di accredito a storno delle fatture contestate di euro 1.414,08;
- ii. il rimborso delle spese di gestione della pratica.

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

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *«Con l'avvio della presente procedura parte stante contesta l'addebito delle somme per recesso anticipato relativamente alle proprie utenze mobili WIND Tre chiedendo lo storno dell'intera posizione debitoria. In data 15.09.2017 perviene PEC in cui il cliente comunica che, a seguito della comunicazione ricevuta di rimodulazione, avrebbe proceduto al port out, ovvero alla migrazione delle utenze. Tuttavia, il port out non avveniva entro il 30.09.2017 ma tra gennaio e febbraio 2018". WIND Tre ha riportato il contenuto della comunicazione pervenuta al cliente in data 8.08.2017 e presente nella fattura numero 1782985850, contenente il preavviso di rimodulazione tariffaria e la date di MNP di ciascuna SIM. Inoltre, ha riportato un prospetto da cui è possibile evincere la data di attivazione e la data di disattivazione di ogni SIM (prima dei 24 mesi). Le SIM, infatti, sono state attivate in data 7.12.2016 ed altre in data 27.07.2017, con vincolo contrattuale per tutte le utenze di 24 mesi, quindi rispettivamente, a seconda delle due date di attivazione, del 7.12.2018 e del 27.07.2019. La rimodulazione dava la possibilità di recedere senza costi, effettuando recesso o port out entro il 30.09.2017 previa comunicazione scritta. L'istante, nella persona del rappresentante legale, ha inviato PEC in data 15/09/2017, ma di fatto il port out è avvenuto a gennaio 2018, ben oltre i tempi previsti. Si evidenzia, altresì, che l'utenza n. 3483402xxx in abbonamento "Business SIM Unlimited Plus" non è stata oggetto di rimodulazione. Oltretutto le SIM risultano regolarmente utilizzate sino alla data di migrazione come da traffico allegato».*

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire il contratto sottoscritto con il nuovo operatore per il passaggio delle utenze mobili. Parte istante ha depositato copia della PdA sottoscritta con Fastweb S.p.A. in data 16/09/2017. Tale circostanza consente di ritenere che le cause del ritardo nel passaggio delle utenze da WIND Tre a Fastweb S.p.A. non possono essere addebitate alla parte istante che ha, dapprima, inviato in data 15/09/2017 tramite PEC una comunicazione a WIND Tre con cui manifestava la propria volontà di non accettare le modifiche contrattuali e di volere cambiare gestore telefonico e poi, in data 16/09/2017, la proposta di contratto sottoscritta con Fastweb. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. debba trovare accoglimento, fatti salvi i costi di cessazione anticipata relativi all'utenza n. 3483402xxx, in quanto non oggetto di rimodulazione e come tali dovuti dalla parte istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto ai sensi dell'articolo 20, comma 6 del *Regolamento* possono essere oggetto di rimborso solo le spese documentate dalla parte istante.

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 parzialmente l'istanza della società Edcom nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture relative ai costi di cessazione anticipata delle utenze mobili migrate verso altro operatore, ad eccezione dei costi relativi all'utenza n. 3483402xxx che risultano dovuti dalla parte istante.
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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi