

**DELIBERA N. 17/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRASFER SPORT / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/334912/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Trasfer Sport del 03/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

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

a. l'utente, in data 28 ottobre 2018, ha sottoscritto un contratto con WIND Tre per attivare una nuova linea che non è mai stata attivata, nonostante i solleciti telefonici;

b. relativamente alle linee fisse nn. 0574464xxx, 05741580xxx, 05741591xxx e 05741662xxx, l'istante ha sottoscritto quattro contratti con Vodafone in data 29 settembre 2019 per migrare tali linee, attive con WIND Tre, oltre alle utenze nn. 3294036xxx, 3476516xxx, 3479506xxx e 3408641xxx;

c. nonostante la migrazione, WIND Tre ha continuato a fatturare le linee nn. 05741580xxx, 05741591xxx e 05741662xxx e anche tre SIM dati, non specificate in fattura, presumibilmente "twin" delle SIM migrate;

d. Vodafone, a partire dalla fattura di novembre 2019 n. AL21850732, ha iniziato a fatturare le linee nn. 05741555xxx, 05741555xxx, 05741555xxx, mai richieste, presenti anche sulle fatture successive fino alla fattura n. AM09449217 del 21 maggio 2020;

e. l'istante ha inviato un reclamo a WIND Tre in data 24 febbraio 2020 contestando la fattura di dicembre e chiedendo il rimborso delle ricariche automatiche, non previste nel contratto, senza ricevere riscontro;

f. l'istante ha inviato a WIND Tre in data 9 luglio 2019, mediante PEC, la richiesta di cessazione delle SIM nn. 3274534xxx, 3882576xxx, 3884656xxx poiché generavano ancora costi nelle fatture; i numeri di tali SIM sono stati acquisiti nel corso dell'incontro di conciliazione, avvenuto in data 6 luglio 2019;

g. nonostante tale richiesta, WIND Tre ha proseguito a fatturare, si veda la fattura n. 2019T000755982 del 21 agosto 2019, nella quale sono indicate n. 3 SIM dati, senza specificare i numeri e la linea n. 05741662xxx, fatturata anche da Vodafone, a partire dalla fattura n. AM13502918 del 22 luglio 2020.

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

i. la conferma delle date della migrazione da WIND Tre verso Vodafone e la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata migrazione;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della nuova linea di cui al contratto del 28 ottobre 2018;

iii. lo storno delle eventuali fatture doppie;

iv. la chiusura del contratto con WIND Tre, senza ulteriori oneri e storno di tutti i costi di uscita e del residuo insoluto;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 febbraio 2020;

vi. il rimborso per le ricariche automatiche non richieste;

vii. il rimborso delle somme pagate a Vodafone relative alle linee nn. 05741555xxx, 05741555xxx, 05741555xxx, mai richieste, fatturate fino alla fattura n. AM09449217 del 21 maggio 2020.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha eccepito che il proprio coinvolgimento è limitato alla verifica della portabilità delle numerazioni fisse in Vodafone, a seguito di contratto del 30 settembre 2019 e alla contestazione relativa a un'asserita doppia fatturazione.

Vodafone ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto diverse proposte di abbonamento in data 30 settembre 2019, richiedendo l'attivazione di n. 4 connettività di rete fissa su cui importare le seguenti numerazioni: 05741591xxx – 05741662xxx – 05741580xxx e 0574464xxx, oltre l'attivazione con *MNP* da WIND Tre di n.5 SIM mobili.

Per quanto riguarda la linea n. 0574464xxx, risulta a sistema una richiesta di migrazione espletata correttamente in data 4 dicembre 2019.

Per quanto concerne gli altri tre *link*, Vodafone ha provveduto all'attivazione degli stessi nelle date del 12 e 13 novembre 2019 (nelle tempistiche contrattuali), ma le richieste di GNP, in un primo momento, venivano scartate con causale "*il DN non è del tipo di linea specificato*". Le richieste si espletavano come di seguito: DN 05741591xxx in data 3 dicembre 2019; DN 05741662xxx in data 3 dicembre 2019; DN 05741580xxx in data 10 dicembre 2019.

Vodafone ha precisato che la parte istante non ha mai reclamato su ritardi nella portabilità né su attivazioni di numerazioni non richieste.

Vodafone, nel corso della discussione, ha raggiunto un accordo con la parte istante.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 15 giugno 2018 la società istante ha sottoscritto con WIND Tre delle proposte di contratto per l'attivazione di quattro linee fisse: nn. 0574464xxx – 05741580xxx – 05741591xxx e 05741662xxx. Successivamente, in data 20 ottobre 2018, è pervenuta una nuova proposta di contratto n. 1444501596337, per l'attivazione di una terza linea fissa, con listino Office One 200 in connettività VULA, per la sede di Via Del Guado 39/04 a Santa Lucia. L'attivazione della nuova linea n. 05741824xxx veniva espletata nelle tempistiche contrattualmente previste, in data 30 ottobre 2018, come si evince anche dalle schermate estratte dai sistemi WIND Tre.

In merito alla richiesta di conferma delle date di migrazione delle linee, WIND Tre ha precisato che le utenze mobili risultano cessate sui sistemi WIND Tre per passaggio verso altro operatore, in data 31 ottobre 2019 per le SIM voce nn. 3408641xxx, 3479506xxx, 3297925xxx, 3476516xxx e 3294036xxx; in data 7 novembre 2019 per la SIM dati n. 3882568xxx; in data 8 novembre 2019 per la SIM dati n. 3882537xxx.

Nella fattura n. 2019T001150980 risultano addebitati i contributi di attivazione per il recesso anticipato delle n. 7 SIM, in quanto cessate prima della scadenza contrattuale di 24 mesi, fissata in data 19 giugno 2020.

WIND Tre ha effettuato il ricalcolo degli stessi importi secondo quanto disposto dalla delibera n. 487/18/CONS procedendo alla emissione della nota di credito n. 912666645 di euro 468,38 a storno parziale dei contributi di attivazione delle SIM, presenti nella fattura citata.

Per le restanti utenze mobili nn. 3274534xxx, 3882576xxx e 3884656xxx, giungeva da parte del cliente una richiesta di disattivazione, per cui le stesse venivano regolarmente disattivate in data 11 agosto 2020.

In merito alle date di migrazione delle linee fisse nn. 0574464xxx, 05741580xxx, 05741591xxx e 05741662xxx si rappresenta che la linea fissa n. 0574464xxx risulta correttamente migrata e cessata sui sistemi WIND Tre in data 4 dicembre 2019, pertanto non si ravvisa alcun ritardo e nessun rimborso è dovuto.

Le linee n. 05741662xxx e 05741591xxx risultano migrate verso Vodafone il 3 dicembre 2019, ma non risultano cessate sui sistemi WIND Tre a causa di un disallineamento.

La linea n. 05741580xxx risulta migrata verso Vodafone il 10 dicembre 2019, ma non risulta cessata sui sistemi a causa di un disallineamento.

Wind Tre, per le tre utenze fisse ancora non disattivate sui propri sistemi, ha accolto in ordinario la richiesta di storno degli importi fatturati per tali linee, a partire dalla data di migrazione verso l'OLO *recipient* fino alla loro cessazione. Sono state emesse a tal fine le seguenti note di credito: n. 912666771 - fattura 2020T000168988 - importo 215,79 euro; n. 912666772 - fattura 2020T000377080 - importo 231,80 euro; n. 912666773 - fattura 2020T000586084 - importo 231,80 euro; n. 912672088 - fattura 2020T000798797 - importo 231,80 euro; n. 912676414 - fattura 2020T001017004 - importo 231,80 euro.

Inoltre, WIND Tre da atto di aver predisposto l'emissione di ulteriori note di credito fino alla conclusione del relativo ciclo contabile.

Relativamente alla richiesta di chiusura del contratto, WIND Tre ha precisato che resta attiva la linea fissa n. 05741824xxx, contratto n. 1444501596337, mai migrata ad altro operatore. Nel caso il cliente non fosse più interessato a tale servizio deve inoltrare una formale richiesta di disdetta secondo i canali ordinari.

Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dello scorso 24 febbraio 2020 e contestuale rimborso per le ricariche automatiche non richieste, WIND Tre non ha ritenuto fondata la contestazione poiché risultava inviata lettera di risposta in data 6 marzo 2020 all'indirizzo *e-mail* certificato del cliente con relativa lettera allegata. Nel merito di quanto contestato, WIND Tre ha dichiarato che il servizio di ricarica automatica veniva attivato sulle SIM sin dall'attivazione del contratto, come risulta dal *flag* presente sulla copia originale del contratto.

Parte istante non ha saldato le fatture a partire dalla fattura n. 2019T001150980, emessa in data 21 dicembre 2019 con periodo di fatturazione 1° ottobre 2019 – 30 novembre 2019 e fino all'ultima fattura attualmente emessa generando un insoluto di euro 1527,71.

### **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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere valutata in questa sede trattandosi di una richiesta rivolta nei confronti di Vodafone con cui l'istante ha sottoscritto un verbale di accordo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami volti a segnalare la mancata attivazione della linea n. 05741824xxx, il cui contratto risale al 28 ottobre 2018. La mancanza di reclami o segnalazioni testimonia la carenza di interesse della parte istante alla concreta attivazione della linea, motivo per cui si ritiene che alcun indennizzo per mancata attivazione possa essere corrisposto da parte di WIND Tre, in conformità a quanto previsto dall'articolo 14 del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. risulta già soddisfatta da WIND Tre che, nelle more della procedura di definizione, per le tre utenze fisse ancora non disattivate sui propri sistemi, ha accolto la richiesta di storno degli importi fatturati per tali linee, a partire dalla data di migrazione fino alla loro cessazione e ha dato atto di aver predisposto l'emissione di ulteriori note di credito fino alla conclusione del relativo ciclo contabile.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento per i seguenti motivi. Le fatture relative alla linea telefonica n. 05741824xxx devono essere stornate, non essendovi alcuna prova di effettiva attivazione da parte di WIND Tre. Agli atti non risulta prodotto il dettaglio del traffico, quale prova di effettivo utilizzo da parte del cliente, che ha dichiarato di non aver mai avuto contezza dell'attivazione della linea. Si ritiene, conseguentemente, che WIND Tre sia tenuta a stornare i costi fatturati in relazione alla predetta utenza oltre a procedere alla cessazione della fatturazione. Il cliente ha inviato la richiesta di chiusura del contratto relativa al codice cliente n. 549931826, tramite PEC dello scorso 9 luglio 2020, a seguito dell'udienza di conciliazione, nel corso della quale WIND Tre ha dichiarato che la linea risultava ancora attiva in mancanza di richiesta di migrazione verso altro gestore.

Con riferimento alle tre SIM dati di cui l'istante ha dichiarato di aver appreso i relativi numeri (nn. 3274534xxx, 3882576xxx, 3884656xxx) solo nel corso dell'udienza di conciliazione e ne ha richiesto la cessazione tramite PEC del 9 luglio 2020. Nelle fatture risultavano indicate le tre SIM dati, sebbene prive della numerazione, motivo per cui l'istante avrebbe potuto contestarne la fatturazione. Si ritiene che debbano essere stornati i costi relative alle tre SIM dati a far data dalla richiesta di cessazione del 9 luglio 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto dalla memoria di WIND Tre risulta inviato riscontro all'indirizzo PEC della parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto, come risulta dalla proposta di contratto depositata sia dalla parte istante che da WIND Tre, le ricariche automatiche risultavano richieste al momento della sottoscrizione del contratto. Inoltre, l'istante, solo a seguito della chiusura del contratto, dopo aver ricevuto la fattura contenente i costi di cessazione anticipata delle SIM, ha contestato il pagamento delle ricariche automatiche, motivo per cui si ritiene che i suddetti costi siano dovuti dalla parte istante.

Infine, l'ultima richiesta non può essere valutata in quanto si tratta di contestazione relativa alle fatture emesse da Vodafone

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 dell'utente Trasfer Sport 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 in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, a stornare la fatturazione relativa alla linea telefonica n. 05741824xxx dalla data della attivazione e la fatturazione relativa alle tre SIM dati (nn. 3274534xxx, 3882576xxx, 3884656xxx) a far data dal 9 luglio 2020.

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, 11 febbraio 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enrico Mandelli

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