

**DELIBERA N. 29/20/CIR**

**DEFINIZIONE CONTROVERSIA  
FERRERO / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/65921/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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 del sig. Ferrero del 9/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nella propria istanza, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di luglio 2017, l'utente ha richiesto la voltura in favore di altro soggetto della linea n. 0239468xxx, utilizzando il modulo disponibile sul sito internet di WIND Tre e fornendo la documentazione richiesta;

b. in seguito, ha effettuato numerosi solleciti al servizio clienti (155) e, dopo sei mesi dalla richiesta di subentro, ha inviato un reclamo il 23 gennaio 2018 tramite PEC per il ritardo subito nel cambio di titolarità senza ricevere alcuna risposta;

c. in data 18 febbraio 2018, con lettera a firma congiunta del cedente (Ferrero) e del subentrante (Diana), WIND Tre è stata informata della volontà di procedere al passaggio a un altro operatore senza penali e senza costi per modifica delle condizioni contrattuali (art. 70, comma 4, del *Codice delle Comunicazioni Elettroniche*). Nel caso di mancato passaggio al 30 marzo, l'utente ha chiesto di procedere al recesso della linea senza penali e senza costi. La suddetta comunicazione è stata trasmessa via PEC e a mezzo lettera raccomandata AR;

d. nonostante numerosi solleciti al servizio clienti 155, il recesso non è stato finalizzato e la richiesta è rimasta senza risposta; in data 9 aprile 2018 l'istante ha restituito il *modem* in comodato gratuito con pacco ordinario n. ADH0K17 spedito all'indirizzo fornito dal servizio clienti;

e. sempre in data 9 aprile 2018, è stata depositata l'istanza per il tentativo di conciliazione ed è stato presentato un reclamo congiunto di entrambi gli utenti alla WIND Tre via lettera raccomandata AR per il mancato recesso della linea senza penali e senza costi;

f. in data 2 maggio 2018, avendo ricevuto fattura del nuovo operatore (Tiscali Italia S.p.A.), parte istante ha appreso che la migrazione della linea n. 0239468xxx era avvenuta con successo il 27 marzo 2018, ma nonostante l'avvenuta migrazione, WIND Tre ha

continuato a fatturare arbitrariamente la linea n. 0239468xxx per periodi successivi al 27 marzo 2018 (fattura n. W1807187404 del 20/04/2018 per un importo di 43,94 euro, fattura n. W1811374563 del 5/07/2018 per un importo di 54,05 euro, fattura n. W1814041746 del 20/08/2018 per un importo di 54,05 euro, fattura n. W1817515509 del 20/10/2018 per un importo di 54,05 euro, fattura W1820904648 del 20/12/2018 per un importo di 54,05 euro);

g. in data 30 luglio 2018, l'utente ha presentato reclamo mediante lettera raccomandata AR per fatturazione ingiustificata e ha messo in mora WIND Tre ai sensi e per gli effetti degli articoli 1219 e seguenti del codice civile, ma nonostante la formale diffida, nessuna risposta è stata fornita da WIND Tre S.p.A. e i servizi non richiesti continuano a essere fatturati in maniera ingiustificata;

h. in data 26 ottobre 2018 ha presentato un reclamo congiunto a mezzo lettera raccomandata AR per denunciare l'addebito di servizi non richiesti dal 27 marzo precedente, per richiederne l'indennizzo secondo le disposizioni di legge ed informare della revoca del mandato di addebito diretto su conto corrente ma nessuna risposta è stata fornita da WIND Tre;

i. in data 19 dicembre 2018 si è tenuto il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Lombardia che non ha portato a nessun accordo;

j. in data 2 gennaio 2019 gli utenti hanno presentato congiuntamente un reclamo a WIND Tre a mezzo lettera raccomandata AR per il mancato accordo nel tentativo di conciliazione presso il CORECOM della Lombardia e hanno informato l'operatore della revoca del mandato di addebito diretto su conto corrente come anticipato nel reclamo del 26 ottobre.

In base a tali premesse, l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il rimborso dell'importo indebitamente corrisposto pari a 171,2 euro (9,1 euro per *pro quota* dal 27 marzo 2018 della fattura n. W1807187404, 54,05 euro per la fattura n. W1811374563, 54,05 euro per la fattura n. W1814041746, 54,05 euro per la fattura n. W1817515509);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'errata fatturazione e servizi non richiesti da calcolarsi ai sensi dell'art. 9 Allegato A delibera n. 347/18/CONS relativo all'attivazione di servizi non richiesti, pari a 5,00 euro *pro die*, a partire dalla data di migrazione (27 marzo 2018), al 2 gennaio 2019;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 23 gennaio 2018 per il mancato subentro della linea n. 0239468xxx entro i 45 giorni previsti per legge di cui all'art. 12 Allegato A delibera n. 347/18/CONS;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al recesso senza costi e senza penali del 9 aprile 2018 entro i 45 giorni previsti per legge di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per fatturazione ingiustificata del 30 luglio 2018 entro i 45 giorni previsti per legge (art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS);
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per servizi non richiesti del 26 ottobre 2018 entro i 45 giorni previsti per legge di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- vii. un rimborso forfettario pari a 5.000,00 euro per il disagio subito (testimoniato anche dai numerosissimi reclami e solleciti inoltrati), lo *stress* causato, il danno arrecato e le spese sostenute;
- viii. lo storno della fattura ingiustamente emessa e non pagata (fattura n. W1820904648 del 20/12/2018 per un importo di 54,05 euro) e di ogni altra somma che dovesse essere ingiustamente fatturata da WIND Tre, nonché la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa e ritiro di qualsiasi pratica di recupero credito.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso della discussione, ha dichiarato di voler procedere alla chiusura del contratto e della relativa fatturazione e ha avanzato una proposta economica non accettata dall'istante.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

L'istante, nel mese di luglio 2017, aveva richiesto il subentro nella titolarità dell'utenza telefonica, ma dopo oltre sei mesi e numerosi reclami, non avendo ricevuto alcun riscontro, ha esercitato il diritto di recesso senza penali ai sensi dell'articolo 70 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, ma WIND Tre ha continuato a fatturare i costi per un'utenza telefonica migrata ad altro gestore a partire dal 27 marzo 2018. Tanto premesso, le richieste di cui ai punti i. e ix. devono trovare accoglimento, in quanto la fatturazione proseguita dopo il passaggio ad altro operatore va ritenuta ingiustificata, motivo per cui la società WIND Tre sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno/rimborso della fatturazione emessa a partire dal 27 marzo 2018 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto la fatturazione proseguita dopo l'esercizio del diritto di recesso non può in alcun modo essere equiparata all'attivazione di servizio non richiesto, il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 9 del citato *Regolamento* per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del citato *Regolamento*, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa deve trovare accoglimento in quanto la richiesta di subentro non è stata gestita da Wind Tre né risulta riscontrato il reclamo del 23 gennaio 2018 avente a oggetto il ritardo nella procedura di subentro. Tanto premesso, ne consegue che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti iv., v., vi. e vii., le stesse devono essere valutate in modo unitario ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto si tratta di richieste di chiarimenti conseguenti alla cattiva gestione del recesso che ha determinato l'addebito delle penali per recesso anticipato e la prosecuzione della fatturazione dopo il recesso nonché la contestazione per servizi non richiesti. Tanto premesso, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, tenuto conto del reclamo del 9 aprile 2018.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto viii. la stessa non può essere valutata in questa sede in quanto si tratta di una richiesta volta al risarcimento dei danni subiti che come tale esula dalle competenze di questa Autorità.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Fulvio Ferrero 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 regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno/rimborso della fatturazione emessa a partire dal 27 marzo 2018 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti nonché a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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, 27 gennaio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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