

DELIBERA N. 300/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEMAGAS/WIND TRE S.P.A.
(GU14/257182/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 09 settembre 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”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Demagas del 13/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a. in data 7 agosto 2018, è stato richiesto il rientro in TIM delle utenze mobili aziendali mediante portabilità da WIND Tre che è avvenuta regolarmente in data 14 agosto 2018;

b. WIND Tre ha addebitato servizi non richiesti, quali “Only Giga” e “My Share 5 Giga”, nonostante le SIM non siano più attive;

c. sono stati inviati diversi reclami segnalando che le SIM risultavano migrate ad altro gestore ma ciò nonostante la fatturazione è proseguita;

d. nella memoria di replica, la parte istante ha contestato la documentazione contrattuale prodotta da WIND Tre, facendo rilevare che la stessa è difforme da quella sottoscritta dal cliente.

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

- i. la chiusura definitiva del contratto in esenzione spese;
- ii. lo storno della posizione debitoria;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata cessazione contratto;
- v. il rimborso di quanto corrisposto indebitamente;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare l'estrema genericità dell'istanza in quanto in riferimento alla doppia fatturazione non sono indicate le utenze e, soprattutto, non è indicata la data della presunta migrazione.

In riferimento alla contestazione circa l'addebito per traffico non riconosciuto, non sono indicate le numerazioni, le fatture e né le voci di costo oggetto di contestazione.

Infine, in riferimento alla presunta mancata risposta al reclamo, tra gli allegati non è presente alcun reclamo né tantomeno alcuna ricevuta dell'invio e della relativa accettazione di comunicazioni in tal senso. Inoltre, WIND Tre ha precisato di aver comunicato all'istante, a seguito di presentazione dell'istanza UG/232362/2020, la necessità di disattivare le utenze a oggi ancora attive, non essendo mai pervenuta alcuna disdetta/migrazione a riguardo.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che in data 28 aprile 2018 è pervenuta una proposta di contratto per richiedere l'attivazione di n. 8 SIM prepagate voce con listino "*My Share Unlimited*" con le seguenti numerazioni 337254xxx- 3334645xxx- 3299883xxx- 3346336xxx-3346336xxx-3346336xxx-3346336xxx-3209784xxx e n. 2 SIM prepagate dati con listino "*Only giga*" con numerazioni 3207734xxx – 3278534xxx.

Tutte le SIM venivano attivate il 28 aprile 2018.

Trattandosi di SIM dati con numerazione WIND Tre, nella proposta di contratto non viene indicato il numero, ma il corrispondente ICCID della SIM.

Nello specifico per la SIM n. 3207734xxx il corrispondente ICCID è 8939883286100796786, mentre per la SIM n. 3278534xxx l'ICCID è 8939883286100796505.

Le prestazioni venivano erogate in maniera del tutto regolare e il cliente, a fronte dell'utilizzo di tutti i servizi mai contestati, ha provveduto al pagamento delle relative fatture di tutti i servizi richiesti e attivati.

Successivamente, in data 10 agosto 2018, le SIM prepagate voce con numerazioni 3346336xxx – 3299883xxx -3209784xxx – 3346336xxx – 3334645xxx – 337254xxx - 3346336xxx -3346336xxx venivano disattivate per passaggio ad altro operatore.

Restavano, pertanto, regolarmente attive le n. 2 SIM prepagate dati con listino “Only giga” con numerazioni 3207734xxx – 3278534xxx, non pervenendo alcuna richiesta né di migrazione né tantomeno di disattivazione delle stesse.

La parte istante non ha mai inviato alcun reclamo, sebbene nelle fatture risultassero indicate le utenze attive e ha presentato direttamente l’istanza di conciliazione in data 21 gennaio 2020.

Nel corso della discussione, WIND Tre, su richiesta della parte istante, si è impegnata a cessare le SIM dati nn. 3207734xxx e 3278534xxx e della fatturazione relativa alle predette utenze con i relativi servizi associati.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che agli atti non risultano presenti reclami volti a contestare le fatture emesse dopo il passaggio in TIM che risultano regolarmente corrisposte dalla parte istante.

La richiesta dell’istante di cui al punto i. ha già trovato il suo accoglimento mediante l’impegno assunto da WIND Tre nel corso della discussione di procedere alla cessazione delle SIM dati nn. 3207734xxx e 3278534xxx nonché della fatturazione relativa alle predette utenze con i relativi servizi associati.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non trova alcuna giustificazione considerata la posizione amministrativa regolare della parte istante, che ha corrisposto le fatture tramite addebito sul conto corrente.

La richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione allegata al fascicolo non risultano reclami scritti né vi sono segnalazioni telefoniche circostanziate con l’indicazione di data, orario e numero di segnalazione, tali da individuare una responsabilità del gestore per mancata gestione dei reclami.

La richiesta dell’istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento stante la mancata disdetta delle utenze dati da parte del cliente. In ogni caso, l’eventuale ritardo nella chiusura del contratto non determina diritto all’indennizzo ma, al più, il rimborso/storno degli importi fatturati indebitamente.

La richiesta dell’istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento stante la genericità della richiesta e la mancata indicazione delle voci di costo oggetto di rimborso. L’istante ha dichiarato di avere subito la fatturazione indebita di alcuni servizi, ma agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione volto a contestare i predetti addebiti regolarmente corrisposti dalla parte istante.

Infine, anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la

piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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

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, 09 settembre 2020

IL PRESIDENTE *f.f.*
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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