

**DELIBERA N. 305/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RIBA /WIND TRE S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/271379/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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 Riba del 25/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 0114172xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nell'ottobre 2018, aderiva a mezzo *verbal order* a una proposta commerciale di Wind Tre S.p.A. avente a oggetto sia la linea fissa che la linea mobile n. 3336682xxx;

b. *«in fase di contratto telefonico il sig. Riba richiedeva (2 volte) che fosse Wind, il nuovo operatore, a risolvere tutti i passaggi (di migrazione) con Fastweb, suo vecchio gestore, cosa che gli veniva garantita. Il signor Riba, veniva rassicurato dall'operatore Wind che non avrebbe dovuto preoccuparsi di comunicare alcun recesso al vecchio*

*gestore Fastweb S.p.A., ma che tutte le operazioni sarebbero state espletate da Wind stesso, in ciò generando un affidamento nel sig. Riba e la sua adesione al contratto»;*

c. tuttavia, a far data dal dicembre 2018 e fino al dicembre 2019, Fastweb S.p.A. proseguiva a fatturare addebitando i relativi importi direttamente sul conto corrente dell'utente e anche Wind Tre S.p.A., dal 20 dicembre 2018, emetteva puntualmente fattura, *«generando nel sig. Riba la convinzione in buona fede dell'avvenuta migrazione»;*

d. l'utente, a mezzo *call center*, apprendeva poi che *«avendo provveduto all'attivazione di una nuova linea (anziché ad una migrazione, con passaggio automatico a nuovo gestore) avrebbe dovuto egli stesso attivarsi con richiesta di disattivazione della precedente linea dati»;*

e. l'istante evidenzia *«la totale scorrettezza di questo modo di procedere, non essendo lui tenuto a sapere dell'esistenza di linee di soli dati dissociate da numeri telefonici, che, pertanto, non potendo essere migrate a terzi richiedono si proceda ad un'attivazione di nuova linea, come operato da Wind senza che tuttavia il sig. Riba fosse informato al momento della conclusione del contratto sia in merito alla diversa tipologia della fornitura sia rispetto all'esigenza di attivarsi, rispetto a questa, in modo individuale con richiesta di cessazione e stante ogni indice documentale deponesse – anche in seguito - per un'ordinaria tipologia di contratto necessitante una semplice migrazione»;*

f. l'utente rappresenta, altresì, che la condotta posta in essere da Wind Tre S.p.A. concretizza un'ipotesi di pratica commerciale scorretta, quanto meno sotto il profilo degli oneri informativi che gravano sugli operatori.

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

i. *«lo storno integrale di tutte le fatture emesse dopo la migrazione a WIND3 e la restituzione delle somme versate dal mese di novembre 2018 fino al novembre 2019 per servizi non usufruiti»;*

ii. la corresponsione di un equo *«indennizzo pecuniario»*.

## **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Premesso che oggetto del rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. era il solo servizio dati, *«a detta offerta non viene associato un numero migrabile ad altro operatore; tant'è vero che alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità è giunta da Wind, che deve aver attivato una nuova linea; pertanto, in assenza di recesso, il contratto è proseguito»*.

L'operatore ha poi dichiarato che la disdetta dell'istante è pervenuta in data 06.08.2019 ed è stata gestita il 05.09.2019; inoltre ha eccepito che *«NON sono idonee a comprovare l'avvenuto pagamento le schermate depositate da controparte che non presentano né l'intestazione né la sottoscrizione e/o il timbro della Banca»*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND TRE S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante, a mezzo *verbal order*, ha richiesto l'attivazione di una nuova linea, non la migrazione della numerazione rimasta attiva con Fastweb S.p.A., come si evince dalla registrazione vocale depositata al fascicolo. In particolare, «*in data 26/10/18 veniva inoltrato ordine 1-444901314064 di attivazione LNA (nuova linea telefonica) Fibra FTTC VULA, mediante registrazione vocale, che si completava in data 05/11/2018 (doc. 1 – registrazione vocale). Sempre in data 26/10/2018 veniva inoltrata mail di riepilogo dell'ordine, con allegata la copia contrattuale e dalla quale si evinceva che si trattava appunto dell'attivazione di una nuova linea telefonica e non di una migrazione, per la quale il cliente avrebbe peraltro dovuto fornire un codice di migrazione del gestore di provenienza che infatti non ha fornito*».

La Società ha poi precisato che «*mai nessun reclamo scritto è pervenuto alla convenuta se non in data 25/09/2019, ossia a distanza di ben 11 mesi dall'attivazione*», in data 30/09/2019 è stato fornito riscontro comunicando all'utente che «*il reclamo non veniva accolto poiché da verifiche risultava che il cliente non aveva richiesto una migrazione (peraltro mai pervenuta nemmeno in seguito all'attivazione), ma bensì l'attivazione di una nuova linea telefonica*».

Per quanto sopra le pretese dell'utente risultano infondate.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Dalla registrazione telefonica depositata al fascicolo si evince chiaramente che l'utente ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica, quindi né una migrazione, né una *Number Portability Pura*; tanto, peraltro, trova conferma nella documentazione cartacea, atteso che non risulta indicato un numero da migrare/portare, tantomeno viene indicato un CDM.

L'attivazione di un nuovo contratto avente a oggetto la fornitura di servizi telefonici non solo non determina l'automatica rescissione del precedente, eventualmente sussistente, ma nemmeno configura in capo all'operatore l'onere di informare il proprio cliente in ordine alle azioni da intraprendere rispetto ad un eventuale altro rapporto contrattuale preesistente.

Nel caso di specie, dunque, premesso che le informazioni che devono essere rese all'utente sono esplicitate all'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, l'informativa resa da WIND TRE S.p.A., come risulta dal *vocal order* in atti, appare congrua e funzionale rispetto alla tipologia di contratto di cui l'utente ha chiesto l'attivazione. Infatti, fermo restando che al dovere di informare corrisponde comunque un onere di informarsi, non è possibile pretendere che il dovere di informazione si estenda fino al limite soggettivo della disinformazione della controparte.

Peraltro, non trova conferma in atti quanto sostenuto dal Sig. Riba nell'istanza, ovvero che Wind TRE S.p.A. avrebbe garantito all'utente che si sarebbe occupato della risoluzione del contratto con Fastweb S.p.A.

Inoltre, a prescindere dalla condotta dell'operatore, fermo restando che parte istante non lamenta l'omessa ricezione delle fatture emesse da Fastweb S.p.A., resta inspiegabile il fatto che, nonostante i ricorrenti addebiti dei relativi importi in conto corrente, sia rimasto inerte per 11 mesi.

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 del Sig. Riba nei confronti di Fastweb S.p.A. e 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, 16 settembre 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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