

**DELIBERA N. 43/23/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
L.L./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/608766/2023)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 novembre 2023;

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*”, come modificato dal d.lgs. 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 434/22/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L.L. del 18 maggio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza telefonica n. 0109913xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di settembre 2019, ha richiesto la migrazione della propria linea telefonica fissa da Wind Tre S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., con portabilità del n. 0109913xxx;

b. l'istante, dopo aver ricevuto diversi rifiuti (non motivati) da Wind Tre S.p.A. concernenti la portabilità, in data 24 ottobre 2019, ha sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A. un contratto per l'attivazione di una nuova linea e l'assegnazione di un nuovo numero di telefono;

c. nel 2021 Wind Tre S.p.A. ha contattato telefonicamente l'utente chiedendo il pagamento delle fatture arretrate; sulla base delle spiegazioni fornite dall'istante, l'operatore ha rassicurato lo stesso in ordine alla risoluzione dell'evidente errore commesso dalla società;

d. nel 2022 Wind Tre S.p.A. ha nuovamente contattato l'utente, chiedendo il pagamento delle fatture fino a giugno 2022, mese in cui è avvenuta la cessazione per morosità dell'utenza n. 0109913xxx;

e. nelle date del 14 dicembre 2022 e 3 gennaio 2023, sono pervenute all'istante richieste di pagamento dell'insoluto maturato presso Wind Tre S.p.A., per un importo totale di euro 1.544,53.

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

i. Lo storno delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A. a partire dal 24 ottobre 2019, data della sottoscrizione del contratto con Vodafone Italia S.p.A.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità delle nuove contestazioni sollevate dall'istante in sede di definizione (*"tardata e mancata migrazione Wind Vodafone"*, *"nuova perdita numerazione nella migrazione da Wind a Vodafone"*, *"mancate risposte ai reclami"* nonché *"spese di procedura"*), atteso che le stesse costituiscono *"ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione"*.

L'operatore, nel corso del procedimento, ha poi rappresentato che l'utenza n. 0109913xxx, intestata all'istante e attiva dal 2017, è stata cessata il 7 aprile 2022 per reiterata morosità. In data 11 gennaio 2022, Wind Tre S.p.A. ha inoltrato all'istante una raccomandata con preavviso di sospensione e cessazione del servizio, per il mancato pagamento di fatture per un importo complessivo di euro 1.163,46. La raccomandata è stata poi *"resa al mittente"*, atteso il decorso dei previsti trenta giorni di giacenza, senza che la cliente si premurasse di andarla a ritirare. Il 26 gennaio 2022, Wind Tre S.p.A. ha comunicato all'istante l'insoluto presente, sollecitandone il pagamento, ma la cliente ha contestato le fatture e ha comunicato di non volerle pagare, affermando di non avere la linea attiva con Wind Tre S.p.A. L'operatore ha evidenziato che l'utente non ha mai

inviato alcun reclamo sulla fatturazione, né è pervenuta alcuna richiesta di cessazione o ordine di migrazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. - o altro operatore - come confermato dalla stessa Vodafone Italia S.p.A. In ragione del protrarsi della morosità, Wind Tre S.p.A. ha provveduto alla sospensione dell'utenza in data 2 marzo 2022 e, successivamente, alla cessazione del contratto in data 7 aprile 2022, per inadempienza del cliente. Allo stato, l'utente presenta ancora una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a euro 1.389,73, del quale Wind Tre S.p.A. richiede il pagamento. In data 4 gennaio 2023 - ossia dopo 9 mesi dalla cessazione dell'utenza in questione - l'utente ha promosso nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. il procedimento di conciliazione UG/576238/2023. Per quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante ha richiesto, il 24 ottobre 2019, l'attivazione di una nuova linea con piano *Internet Unlimited*, con attribuzione di un nuovo numero. L'attivazione della linea è avvenuta nelle tempistiche contrattuali, con assegnazione del numero 0100920xxx. L'operatore ha evidenziato che l'istante medesimo ha confermato di aver accettato l'attivazione di una nuova linea. Inoltre, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che non risultano richieste precedenti di attivazione con portabilità della numerazione 0109913xxx. Oltretutto, l'istante non ha mai inviato reclami a Vodafone Italia S.p.A. in merito a una mancata portabilità o alla perdita del numero storico. Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato, da ultimo, l'estraneità della Società per quel che concerne la contestazione relativa al proseguimento della fatturazione da parte di Wind Tre S.p.A., per la quale l'utente chiede lo storno. Alla luce di quanto esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione dal presente procedimento.

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

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, con riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata da Wind Tre S.p.A., si precisa che la stessa può essere accolta, atteso che le richieste di indennizzo sono state introdotte dall'istante in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione l'istante ha formulato, esclusivamente, la richiesta di storno delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A. in data successiva alla sottoscrizione del contratto con Vodafone Italia S.p.A. (24 ottobre 2019). Pertanto, le richieste formulate nel GU14 ("*tardata e mancata migrazione Wind Vodafone*", "*nuova perdita numerazione nella migrazione da Wind a*

Vodafone”, “mancate risposte ai reclami” nonché “spese di procedura”) si configurano come *petitum* ulteriore rispetto ai disservizi dedotti in controversia.

Da ultimo, va rilevato che l’unica domanda formulata dalla parte istante (storno integrale delle fatture insolute) è rivolta nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A.; pertanto, la posizione di Vodafone Italia S.p.A., nel presente procedimento, può essere stralciata.

Occorre, infine, precisare, stante le discrasie presenti nella ricostruzione dei fatti svolta dalle parti, che la linea n. 0109913xxx è stata cessata il 7 aprile 2022 e non nel mese di giugno 2022, come affermato dall’utente; inoltre, Wind Tre S.p.A. ha confermato in udienza che l’insoluto allo stato pendente risulta essere pari a euro 1.389,73 e non 1.544,53, come indicato dalla parte istante (presumibilmente, in quest’ultimo importo sono ricompresi gli interessi di mora).

Nel merito: nel corso dell’istruttoria, è emerso che l’utente aveva attiva in Wind Tre S.p.A., dal 2017, l’utenza n. 0109913xxx. L’istante ha asserito di aver effettuato diversi tentativi di migrazione della numerazione in parola verso Vodafone Italia S.p.A. a partire dal mese di settembre 2019 (in atti, non è presente documentazione in merito) ricevendo rifiuti da Wind Tre S.p.A. “*non motivati*”. Attesa l’impossibilità di migrare la propria numerazione storica, l’utente, in data 24 ottobre 2019 ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A., chiedendo l’attivazione di una nuova linea. L’operatore ha provveduto nei termini, attribuendo al cliente il nuovo numero di rete fissa 0100920xxx. Nel 2021, Wind Tre S.p.A., tramite contatto telefonico, ha richiesto all’utente il pagamento delle fatture insolute a partire dall’anno 2019. L’istante ha chiarito, in tale occasione, di essere cliente di Vodafone Italia S.p.A. sin dal 24 ottobre 2019 e di non aver più alcun rapporto contrattuale con Wind Tre S.p.A., ricevendo ampie rassicurazioni in ordine alla risoluzione della problematica. Successivamente, l’operatore ha inviato all’utente un preavviso di sospensione e cessazione del servizio ma la raccomandata, datata 11 gennaio 2022 e spedita il 18 gennaio 2022, è stata resa al mittente il 17 marzo 2022, dopo essere rimasta in giacenza per trenta giorni. Il 26 gennaio 2022, Wind Tre S.p.A. ha, comunque, contattato telefonicamente l’istante, comunicando l’insoluto presente e sollecitandone il pagamento. L’istante ha contestato le fatture e ha ribadito di non avere alcuna linea attiva con Wind Tre S.p.A. in quanto cliente di Vodafone Italia S.p.A. L’operatore Wind Tre S.p.A., in ragione del protrarsi della morosità - allo stato, l’insoluto ammonta a euro 1.389,73 - ha sospeso la linea n. 0109913xxx in data 2 marzo 2022, per poi cessare il contratto in data 7 aprile 2022. L’utente ha poi presentato, in data 4 gennaio 2023, l’istanza di conciliazione UG/576238/2023, propedeutica all’instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.

Tanto premesso, con riferimento all’istanza di cui al punto i., si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Va rilevato preliminarmente che, dalla disamina della documentazione in atti, non risultano provati gli asseriti tentativi di migrazione dell’utenza n. 0109913xxx da Wind Tre S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. e tanto meno i rifiuti opposti da Wind Tre S.p.A. alla predetta migrazione.

Occorre evidenziare, tuttavia, che Wind Tre S.p.A. non ha fornito prova di aver gestito correttamente il rapporto contrattuale secondo i principi di buona fede e correttezza di cui all’art. 1375 del C.C., in base ai quali ciascuna parte è tenuta, tra gli

altri doveri di collaborazione, a informare la controparte in ordine a ogni questione che sia rilevante per quest'ultima.

Orbene, è ragionevole ritenere che la prolungata inerzia di Wind Tre S.p.A. - la quale, pur essendo titolare fin dal 2019 del credito rappresentato dagli importi fatturati, non ha formalmente preteso il pagamento degli stessi prima dell'11 gennaio 2022 (data del preavviso di sospensione/cessazione) - possa aver ingenerato nell'utente un legittimo affidamento sulla cessazione del rapporto con Wind Tre S.p.A. e, dunque, sulla insussistenza di vincoli/obblighi nei confronti dell'operatore. Ciò in quanto, nelle more, l'istante non ha ricevuto alcuna comunicazione da Wind Tre S.p.A. - fatto salvo un contatto telefonico nel 2021 - con la quale sia stato definitivamente chiarito che l'utenza n. 0109913xxx era ancora attiva e continuava a fatturare. Al riguardo, l'istante ha dichiarato in udienza di non aver più ricevuto fatture da Wind Tre S.p.A. successivamente al passaggio in Vodafone Italia S.p.A. e di aver appreso soltanto tramite il contatto telefonico del 2021, per la prima volta, del prosieguo della fatturazione ricevendo, tuttavia, ampie rassicurazioni in merito alla immediata risoluzione della problematica.

Ai fini della decisione, va considerato, altresì, che l'utente, a far data dal 30 ottobre 2019 (data di attivazione dei servizi in Vodafone Italia S.p.A.), non ha più fruito dei servizi sull'utenza interessata (n. 0109913xxx) e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l'una e di pagamento l'altra. Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Wind Tre S.p.A. non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente a far data dal giorno sopra individuato. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, Wind Tre S.p.A. è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Per le motivazioni sopra esposte, si dispone che Wind Tre S.p.A. provveda allo storno degli importi fatturati per la numerazione 0109913xxx, a far data dalla attivazione della nuova linea in Vodafone Italia S.p.A. (30 ottobre 2019) e fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Va precisato, tuttavia, che dalla disamina delle due fatture Wind Tre (anno 2017) depositate in atti e dell'elenco delle fatture insolute che concorrono a definire la posizione debitoria dell'istante - dettagliate nella nota di preavviso/sospensione del servizio allegata dall'operatore e nel documento inviato dalla società di recupero crediti, allegato dalla parte istante - risulta che le fatture (bimestrali) n. W1911176xxx del 20 luglio 2019 (importo di euro 75,69), n. W1914443xxx del 20 settembre 2019 (importo di euro 75,69) e n. W1919155xxx del 22 novembre 2019 (importo di euro 75,69) sono riferite a periodi antecedenti l'attivazione della nuova linea in Vodafone Italia S.p.A., tenuto conto della data di emissione delle stesse (il periodo di fatturazione corrisponde, approssimativamente, ai due mesi precedenti tale data). In ragione di tanto, le predette fatture (per un totale pari a euro 227,07) non possono formare oggetto di storno, in quanto afferenti a un periodo in cui l'utente fruiva ancora del servizio con l'operatore Wind Tre S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra L.L. 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 a stornare le fatture riferite all'utenza n. 0109913xxx (come dettagliate nell'elenco predisposto il 14 dicembre 2022 dalla società di recupero crediti, allegato in atti), riferibili a periodi di fatturazione successivi al 29 ottobre 2019.

3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, infine, 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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 8 novembre 2023

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitanio

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