

DELIBERA N. 5/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G., G., S., Z., G. E B.N. /WIND TRE S.P.A
/TRIVENET S.R.L.
(GU14/516978/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G. e altri del 12/04/2022, trasferita per competenza dal CORECOM Veneto in data 30/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a. a metà dicembre del 2019 ha richiesto il subentro a Wind Tre di tutte le linee attive per cambio, da società con Partita IVA 04440040xxx a società con Partita IVA 05022490xxx, subentro andato a buon fine;

b. il dettaglio dei numeri presenti nella fattura Wind Tre dopo il subentro è presente nell'allegato n. 1 al fascicolo;

c. in data 5 marzo 2020 è avvenuta la portabilità verso Trivenet del n. 0423485xxx sede di Loria - in data 25 marzo 2020 è avvenuta la portabilità del n. 0423480xxx sede di Resana – in data 30 aprile 2020 è avvenuta la portabilità del n. 0499365xxx sede di Piombino Dese – in data 4 maggio 2020 è avvenuta la portabilità del n. 0423483xxx sede di Riese Pio X – in data 5 maggio 2020 è avvenuta la portabilità del n. 0499385xxx sede di Trebaseleghe;

d. la fattura di WIND Tre n. 2020T000536xxx del 21 maggio 2020 periodo 01.03.2020-30.04.2020 riporta ancora tutti i numeri sopra elencati e già trasferiti a Trivenet;

e. parte istante non ha ricevuto alcuna fattura da parte di WIND Tre fino al mese di novembre 2020, quando WIND Tre ha inviato tutte le fatture relative al periodo maggio 2020 - novembre 2020;

f. in data 29 luglio 2020 è avvenuta la portabilità verso Trivenet dei seguenti numeri: 0423373xxx- 0423493xxx- 0423720xxx sede di Castelfranco Veneto;

g. in data 30 luglio 2020 è stata inviata una PEC a WIND Tre per il mancato rilascio a Trivenet delle linee della sede di Castelfranco Veneto - Ufficio di Castelfranco Veneto disservito dal 29 luglio 2020;

h. in data 31 luglio 2020 è stato inviato un sollecito tramite PEC a WIND Tre senza ricevere alcuna risposta;

i. in data 6 novembre 2020 si è svolta l'udienza di conciliazione per il mancato trasferimento delle linee in Trivenet, a seguito del quale l'ufficio di Castelfranco è rimasto isolato telefonicamente dal 29 luglio 2020 al 3 agosto 2020;

j. in data 21 novembre 2020, parte istante ha ricevuto n. 3 fatture di WIND Tre per un totale di euro 7.068,68, di cui WIND Tre ha riconosciuto euro 5,44 a seguito di richiesta di informazioni;

k. in data 21 dicembre 2020 è stata presentata un'altra istanza di conciliazione relativa alle fatture arrivate nel mese di novembre 2020;

l. nel mese di febbraio 2021, parte istante ha revocato l'addebito sul conto corrente bancario e non ha più saldato le fatture emesse da WIND Tre;

m. nel mese di gennaio 2022 risulta un insoluto nei confronti di WIND Tre pari a euro 17.123,00;

n. parte istante nel corso della conciliazione del 16 marzo 2022 ha chiesto di conoscere quali linee fossero ancora attive con WIND Tre;

o. in data 25 febbraio 2022, parte istante ha richiesto, tramite PEC, una copia del contratto sottoscritto ma in data 15 marzo 2022 WIND Tre ha risposto “[n]on è possibile farle pervenire la copia da lei richiesta a causa di sopraggiunti problemi di natura tecnica ai nostri archivi informatici”;

p. in data 25 marzo 2022 parte istante ha inviato la disdetta immediata di tutte le linee e servizi intestati alla società.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno delle fatture insolute.

2. La posizione degli operatori

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue. Parte istante ha contestato una mancata migrazione di utenze non meglio specificate nello scenario Wind Tre *donating* e Trivenet *recipient* e la relativa errata fatturazione.

In data 5 marzo 2020 è pervenuta una notifica di migrazione in NP (*Number Portability*) verso l'operatore Trivenet per la linea n. 0423485xxx che veniva cessata a sistema il 12 marzo 2020. In data 9 marzo 2020, come da richiesta del cliente, veniva inviata comunicazione con tutti i codici di migrazione delle utenze attive sui sistemi Wind Tre. In data 9 marzo 2020 veniva notificata, sui sistemi Wind Tre, una richiesta di migrazione in NP per la linea n. 0423480xxx. Dalle verifiche effettuate in OLQ la richiesta non risultava espletata, ma validata tecnicamente con DAC rimodulata al 25 marzo 2020. In data 15 aprile 2020 veniva notificata, sui sistemi Wind Tre una richiesta di migrazione in NP per la linea 0499385xxx. Dalle verifiche effettuate in OLQ la richiesta non risultava espletata, ma validata tecnicamente con DAC rimodulata al 5 maggio 2020. In data 30 aprile 2020 veniva espletata la migrazione in NP verso l'operatore Trivenet per la linea n. 0499365xxx. In data 4 maggio 2020 veniva espletata la migrazione in NP verso l'operatore Trivenet per la linea n. 0423483xxx. In data 29 luglio 2020 veniva espletata la migrazione in NP verso l'operatore Trivenet per le linee nn. 0423493xxx, 0423720xxx, 0423xxx.

In data 3 agosto 2020 l'istante ha depositato sia l'istanza di conciliazione (UG/313079/2020) che l'istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/313080/2020) per segnalare il disservizio sulle utenze delle linee nn. 0423493xxx, 0423720xxx, 0423373 xxx migrate all'operatore Trivenet. Parte istante ha dichiarato che nella data del 3 agosto 2020 le utenze funzionavano e la pratica veniva archiviata.

Tuttavia, WIND Tre ha effettuato, in ogni caso, le dovute verifiche da cui è emerso che, nonostante la cessazione delle linee nn. 0423493xxx, 0423720xxx, 0423xxx, per una anomalia di sistema, le stesse hanno continuato a fatturare, pertanto, WIND Tre ha bloccato la fatturazione con sovrascrittura del canone a zero. La richiesta veniva evasa in data 25 agosto 2020 con ricalcoli automatici per il periodo pregresso. In data 5 agosto 2020 veniva, altresì, comunicato al cliente il blocco della fatturazione con ultima fattura emessa in data 21 maggio 2020.

In data 30 novembre 2020 il cliente ha inviato una PEC per contestare le fatture nn. 2020T001174xxx, 2020T001175xxx e 2020T001185xxx in quanto dal mese di agosto era passato ad altro gestore. Dalle verifiche effettuate risultava che le linee nn. 0423493xxxx, 0423720xxx e 0423xxx erano correttamente migrate in data 29 luglio 2020, la linea n. 0499365xxx in data 30 aprile 2020, la linea n. 0423483xxx in data 4 maggio 2020 e la linea n. 0423485xxx in data 5 marzo 2020. Invece per le linee nn. 0423480xxx e 0499385xxx risultava solo una pre-notifica di migrazione e rimodulazione dac, senza però data espletamento.

Relativamente alle fatture contestate e alle linee migrate, l'unico canone da rimborsare riguardava la linea n. 0423xxx, migrata in data 29 luglio 2020, ma cessata il 7 agosto 2020. WIND Tre ha effettuato un accredito diretto in fattura di euro 5,44 a storno dei canoni non dovuti. I restanti importi addebitati erano, invece, dovuti in quanto riferiti alle linee non migrate 0499385xxx, 0423480xxx, 0423760xxx, 042337xxx, 04237550xxx, alle connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, per le quali non era pervenuta alcuna disdetta, e ai canoni di noleggio, gestione e manutenzione dei router; veniva contattato il cliente e veniva inviata lettera di risposta in data 11 dicembre 2020 a chiusura del reclamo.

In data 21 dicembre 2020, l'istante ha depositato un'istanza UG/369190/2020 con cui ha lamentato l'errata fatturazione a seguito di migrazione delle linee. Nelle more del suddetto procedimento, in data 15 dicembre 2020, l'istante ha inviato una PEC, con cui ha contestato la fatturazione con riferimento alla risposta ricevuta a seguito del reclamo del 30 novembre 2020. Veniva inviata lettera di risposta a chiusura del reclamo in data 18 dicembre 2020.

In data 18 febbraio 2021 si è svolta l'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'istante veniva reso edotto delle linee ancora attive a sistema: “[d]urante l'udienza telefonica abbiamo chiesto alla referente di Wind di indicarci le linee che non risultavano migrate e che risultavano ancora attive.”

In data 9 febbraio 2022 veniva presentata una nuova istanza UG/498600/2022 ed è pervenuta una PEC da parte del cliente con la quale ha richiesto chiarimenti in merito alla posizione amministrativa che presentava un insoluto di euro 17.123,00 sostenendo di essere passato ad altro operatore. Il reclamo veniva ritenuto non fondato in quanto per le linee nn. 0423480xxx e 0499385xxx su OLQ e su CRM risulta solo prenotifica di migrazione e rimodulazione DAC, senza però data espletamento. I canoni emessi erano dovuti poiché riferiti alle linee non migrate 0499385xxx, 0423480xxx, 0423760xxx, 042337xxx, 04237550xxx, alle connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, per le quali non era pervenuta alcuna disdetta e ai canoni di noleggio, gestione e manutenzione dei router. Dai controlli effettuati in OLQ, la situazione era invariata e si confermava che nei contratti “Wind Connect” è previsto per gli apparati un canone di noleggio e un canone di manutenzione; il cliente veniva contattato telefonicamente e viene informato della non fondatezza del reclamo.

Solo in data 28 marzo 2022 il cliente ha inviato una PEC per richiedere la cessazione di tutti i servizi attivi con Wind Tre.

Dalle verifiche effettuate sul portale Telecom risulta che le richieste di migrazione in NP per le linee nn. 0423480xxx e 0499385xxx erano state espletate rispettivamente in

data 25 marzo 2020 e 5 maggio 2020 anche se l'esito di espletamento non era correttamente risalito sui sistemi Wind Tre per causa non imputabile. WIND Tre ha richiesto lo storno di quanto fatturato indebitamente per tali linee dalla data di migrazione. Quanto addebitato per le restanti linee non migrate 0423760xxx, 042337xxx, 04237550xxx, per le connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233628, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx e per i canoni di noleggio, gestione e manutenzione dei *router* risulta invece dovuto in quanto non è pervenuta fino al 28 marzo 2022 nessuna richiesta di disdetta/migrazione per gli stessi.

L'istante è a oggi insolvente per la somma di euro 21.079,47.

Trivenet, nel corso del procedimento, ha dichiarato che per la maggior parte delle linee per le quali l'istante ha fatto richiesta di migrazione a Trivenet Srl (0423485xxx, 0499365xxx, 04234xxx, 0423493xxx, 0423720xxx, 0423xxx) nessuna contestazione è attualmente pendente.

Inoltre, ha precisato che le linee nn. 0423-760xxx, 0423-37xxx, 0423-7550xxx e le connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx non sono mai state oggetto di richiesta di migrazione verso Trivenet.

Le linee nn. 0423-480xxx e 0499385xxx, oggetto di richiesta di migrazione a Trivenet srl da parte dell'istante, sono migrate nelle date del 25 marzo 2020 e 5 maggio 2020, così come confermato anche da parte istante e da Wind Tre nella propria memoria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare occorre precisare che parte istante era titolare con WIND Tre di numerose utenze telefoniche fisse, linee fax e linee ADSL cui erano collegati apparati a noleggio e che, nel corso del 2020, ha effettuato la migrazione di numerose linee telefoniche verso Trivenet.

Nel corso del procedimento è stato integrato il contraddittorio nei confronti dell'operatore *recipient* Trivenet S.r.l. per chiarire alcune vicende della migrazione delle numerose linee telefoniche.

Trivenet ha precisato che per le linee telefoniche, correttamente migrate, nn. 0423485xxx, 0499365xxx, 04234xxx, 0423493xxx, 0423720xxx e 0423xxx nessuna contestazione è attualmente pendente.

Inoltre, ha precisato che le linee nn. 0423-760xxx, 0423-37xxx, 0423-7550xxx e le connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx non sono mai state oggetto di richiesta di migrazione verso Trivenet. Le linee nn. 0423-480xxx e 0499385xxx sono migrate nelle date del 25 marzo 2020 e 5 maggio 2020.

Parte istante ha contestato la fatturazione da parte di WIND Tre nonostante la migrazione delle linee telefoniche verso altro gestore. All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che WIND Tre, a seguito della segnalazione della parte istante del 3 agosto 2020, ha constatato che sebbene le linee nn. 0423493xxx, 0423720xxx, 0423xxx

fossero cessate, le stesse, per una anomalia di sistema, hanno continuato a fatturare; pertanto, WIND Tre ha bloccato la fatturazione con sovrascrittura del canone a zero e ha provveduto a ricalcoli automatici per il periodo pregresso.

A seguito delle ulteriori richieste di chiarimenti inviate da parte istante, WIND Tre ha verificato sul portale Telecom che le richieste di migrazione in *Number Portability* per le linee nn. 0423480xxx e 0499385xxx erano state espletate rispettivamente in data 25 marzo 2020 e 5 maggio 2020, anche se l'esito di espletamento non era correttamente risalito sui sistemi Wind Tre per causa non imputabile; pertanto, Wind Tre ha provveduto a stornare quanto fatturato indebitamente per tali linee dalla data di migrazione.

All'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che le linee nn. 0423760xxx, 042337xxx, 04237550xxx non sono state oggetto di migrazione così come le connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx motivo per cui hanno continuato a generare fatturazione da parte di WIND Tre fino alla disdetta del 25 marzo 2022. Lo stesso discorso vale per i canoni di noleggio, gestione e manutenzione dei router che non sono stati oggetto di richiesta di cessazione da parte del cliente e, pertanto, risultano dovuti in quanto non è pervenuta fino al 25 marzo 2022 nessuna richiesta di disdetta per gli stessi.

Ne consegue che la richiesta di storno delle fatture attualmente insolute relative alle linee nn. 0423760xxx, 042337xxx, 04237550xxx, non oggetto di migrazione, alle connettività ADSL.w50327xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.9950233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx, ADSL.w50233xxx e ai canoni del noleggio dei *router*, non può essere accolta e, pertanto, le relative fatture sono dovute da parte istante.

Si prende atto che l'istante ha contestato le fatture successive alla data di disdetta di tutti i servizi aventi i riferimenti nn. 2022T000651xxx e 2022T000335xxx, pertanto, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta a stornare le fatture emesse dopo la disdetta del 25 marzo 2022 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 G. e altri 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, gli importi fatturati successivamente alla disdetta del 25 marzo 2022 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

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, 22 febbraio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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