

DELIBERA N. 59/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BALDAN (GIA' BALDAN ASSICURAZIONI DI B. & C.) / WIND TRE S.P.A. /
UNICA TELECOMUNICAZIONI S.R.L.
(GU14/339591/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 maggio 2021;

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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Baldan (già Baldan Assicurazioni di B. & C.) del 14/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0422411xxx – 0422410xxx e 0422546xxx e di un'utenza dati, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha aderito, in data 25 marzo 2011, a un contratto telefonico con WIND Tre relativo alle linee nn. 0422411xxx – 0422410xxx e 0422546xxx, oltre che per la connessione internet;

b. in data 20 aprile 2016, la società Baldan ha sottoscritto un diverso contratto con Unica Telecomunicazioni relativo ai medesimi numeri telefonici, chiedendo la portabilità per le predette linee;

c. in data 24 maggio 2016, come da comunicazione di Unica Telecomunicazioni, è avvenuto il passaggio delle linee telefoniche e del servizio internet da WIND Tre a Unica ma, nonostante detto passaggio, WIND Tre ha continuato a inviare le fatture con l'addebito dei costi per l'utilizzo dei sopra indicati numeri telefonici e del servizio di connessione internet;

d. parte istante, avendo in essere ulteriori e diversi contratti con WIND Tre, non si è accorta di tale circostanza e ha provveduto a pagare le fatture in oggetto sino a dicembre 2018, quando, accortasi che il pagamento per i servizi veniva corrisposto sia a WIND Tre che ad Unica Telecomunicazioni, ha interrotto i pagamenti in favore di WIND Tre;

e. le fatture, oggetto di contestazione, sono le seguenti: - Fatt. n. 2016T000630608 del 20.8.2016 (periodo di fatturazione 1.6.16/31.7.16); - Fatt. n. 2016T000793736 del 19.10.2016 (periodo di fatturazione 1.8.16/30.9.16); - Fatt. n. 2016T000957327 del 19.12.2016 (periodo di fatturazione 1.10.16/30.11.16); - Fatt. n. 2017T000139422 del 19.2.2017 (periodo di fatturazione 1.12.16/31.1.17); - Fatt. n. 2017T000308174 del 19.4.2017 (periodo di fatturazione 1.2.17/31.3.17); - Fatt. n. 2017T000479039 del 19.6.2017 (periodo di fatturazione 1.4.17/31.5.17); - Fatt. n. 2017T000648918 del 19.8.2017 (periodo di fatturazione 1.6.17/31.7.17); - Fatt. n. 2017T000820443 del 21.10.2017 (periodo di fatturazione 1.8.17/30.9.17); - Fatt. n. 2017T000993983 del 19.12.2017 (periodo di fatturazione 1.10.17/30.11.17); - Fatt. n. 2018T000148635 del 19.2.2018 (periodo di fatturazione 1.12.17/31.1.18); - Fatt. n. 2018T000328892 del 21.4.2018 (periodo di fatturazione 1.2.18/31.3.18); - Fatt. n. 2018T000509292 del 20.6.2018 (periodo di fatturazione 1.4.18/31.5.18); - Fatt. n. 2018T000701883 del 20.8.2018 (periodo di fatturazione 1.6.18/31.7.18); - Fatt. n. 2018T000890317 del 20.10.2018 (periodo di fatturazione 1.8.18/30.9.18); - Fatt. n. 2018T001083273 del 21.12.2018 (periodo di fatturazione 1.10.18/30.11.18);

f. per tutte le fatture sopra indicate, WIND Tre ha provveduto a emettere note di credito per la somma di euro 200,00 (fatta eccezione per la nota di credito n. 912456305

relativa alla fattura n. 2016T000465373, riferita al periodo 24 -31 maggio 2016, per euro 26,22 e neppure richiesta);

g. dalle fatture depositate risulta evidente che, come riconosciuto anche da WIND Tre, l'importo indebitamente pagato per i servizi non goduti ammonta a euro 200,00 oltre IVA, pertanto, per le n. 15 fatture oggetto di contestazione, l'importo dovuto è pari ad euro 3.000,00 oltre IVA, ovvero euro 3.660,00. La società Baldan è una società che si occupa di assicurazioni e, in base al D.P.R. n. 633/72, le società che operano nel campo delle assicurazioni non possono detrarre l'IVA, che diventa perciò un costo a tutti gli effetti. Quindi, anche l'IVA rappresenta un costo (come per un normale consumatore) e non si vede perché la Baldan debba sopportare costi a fronte dei riconosciuti errori da parte di WIND Tre;

h. oltre alle fatture sopra indicate, regolarmente pagate, WIND Tre ha richiesto il pagamento di ulteriori somme di denaro relative a fatture successive e sempre riferibili ai servizi di cui in premessa; da un calcolo effettuato, scorrendo dalle fatture WIND Tre quanto dovuto per i predetti servizi, già pagati ad Unica Telecomunicazioni, la società istante ha corrisposto la somma non dovuta di euro 3.000,00 oltre IVA;

i. parte istante ha insistito nella restituzione integrale da parte di WIND Tre delle somme corrisposte pari a euro 3.000,00 (oltre IVA), in quanto per stessa ammissione di WIND Tre l'assegno n. 2114491737 di euro 2.344,95 è stato emesso "*a titolo di rimborso delle fatture saldate in precedenza*" ed è riferito "*alle note di credito nn. 912456205/912456446-447-448-449-450-451-452-453-454-455-456/912456305*" e che gli importi delle note di credito 912456203, 912456204, 912456205 (per complessivi euro 600,00 a cui si deve aggiungere l'IVA, quindi euro 732,00) sono stati compensati sulle seguenti fatture nn. 2020T000381394, 2020T000172934, 2019T001154995, 2019T000956600, 2019T000758872, 2019T000536, 2019T000355475, 2019T000161287, 2018T001083273, ovvero fatture emesse dopo la disdetta e senza erogazione dei servizi, posto che le linee erano migrate verso operatore;

j. in seguito alla disdetta dell'11 maggio 2018, WIND Tre ha continuato non solo a fatturare le somme per i servizi non resi e non richiesti, ma ha anche sollecitato più volte, sia direttamente che tramite società di recupero crediti o avvocati, il pagamento nonostante pendesse la procedura di conciliazione e nonostante il riconoscimento della non debenza delle somme da parte di WIND Tre stessa.

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

i. il rimborso delle somme pagate sia a WIND Tre che a Unica Telecomunicazioni nel periodo dal 1° giugno 2016 al 30 novembre 2018, pari a euro 3.000,00 oltre IVA, oltre allo storno, mediante emissione di nota di credito, degli importi successivi richiesti in fattura da WIND Tre, con definizione di ogni rapporto contrattuale inerente i contratti e le utenze in contestazione.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Unica Telecomunicazioni, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 24 maggio 2016 le numerazioni 0422411xxx e 0422410xxx sono migrate da WIND Tre a Unica e da tale data è decorsa la relativa fatturazione al cliente.

Unica Telecomunicazioni ha sempre addebitato canoni relativi a servizi effettivamente erogati al cliente e, pertanto, non è dovuto alcun rimborso alla Baldan Assicurazioni.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 5 aprile 2011 è pervenuto il contratto n. 1004478344317 per l'attivazione su rete WIND Tre delle SIM voce postpagate nn. 3292180xxx e 3206667xxx e del prodotto fisso/dati *One Company*, con accesso dati ADSL, numerazioni Voip nn. 0422410xxx (capostipite), 0422546xxx (multinumero) e 0422411xxx in portabilità.

In data 24 maggio 2011 veniva attivato l'accesso dati ADSL 9950103406 con la linea voce aggiuntiva n. 04221741xxx, il successivo 8 giugno 2011 si completavano positivamente il processo di *Number Portability* per le linee Voip n. 0422410xxx (capostipite) e n. 0422546xxx (multinumero) e il processo di *Number Portability* per la linea Voip n. 0422411xxx.

In data 24 giugno 2011 è pervenuta proposta per l'ampliamento del suddetto contratto con l'attivazione delle SIM voce postpagate nn. 3479763xxx e 3483544xxx.

Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo risulta inviato.

Nel periodo compreso tra il 12 maggio 2016 e il 24 maggio 2016 è pervenuta prenotifica di *Number Portability* verso altro operatore per le linee Voip nn. 0422410xxx (capostipite), 0422546xxx (multinumero) e 0422411xxx e successiva notifica di espletamento della *Number Portability* WIND Tre *donating* verso altro operatore per le linee Voip nn. 0422410xxx, 0422546xxx e 0422411xxx. Solo in data 4 settembre 2018 è pervenuta richiesta di disdetta riferita al contratto n. 1004478344317 (linee voce e ADSL) e alla SIM dati n. 3208892xxx.

A valle delle suddette disattivazioni, effettuate approfondite verifiche amministrative, WIND Tre ha rilevato che, a causa di un'anomalia di sistema, la fatturazione non era cessata nonostante il processo di *Number Portability* del 24 maggio 2016 e la disdetta del 4 settembre 2018.

WIND Tre ha provveduto alla bonifica dei sistemi e all'emissione delle seguenti note di credito a titolo di storno dei canoni delle linee voce e ADSL addebitati nel periodo compreso tra il 24 maggio 2016 e il 31 gennaio 2020 per oltre 4.000,00 euro.

WIND Tre ha emesso, altresì, l'assegno n. 2114491737 (n. tracking 618053378325) di euro 2.344,95 a titolo di rimborso delle fatture saldate in precedenza.

Il saldo dell'utente è attualmente pari a zero e i contratti cessati tutti.

3. Motivazione della decisione

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

È stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di parte istante al fine di verificare il prospetto contabile delle fatture pagate e oggetto di richiesta di rimborso.

All'esito delle verifiche è stato possibile verificare che WIND Tre ha provveduto a rimborsare solo parzialmente le fatture emesse e corrisposte dalla parte istante nonostante si trattasse di fatture successive alla migrazione delle utenze verso altro gestore. L'assegno n. 2114491737 di euro 2.344,95 rappresenta solo un rimborso parziale delle fatture saldate dalla parte istante, in quanto WIND Tre ha compensato in parte l'importo dovuto in favore della società istante con gli importi relativi a fatture insolte emesse dopo la disdetta e senza erogazione dei servizi, posto che le linee erano migrate verso operatore.

Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta a rimborsare integralmente i costi sostenuti dalla parte istante in relazione alle fatture saldate a partire dalla fattura n. 2016T000630608 del 20 agosto 2016 fino all'ultima fattura n. 2018T001083273 del 21 dicembre 2018, IVA inclusa, al netto dell'importo pari a euro 2.344,95, già rimborsato tramite assegno; pertanto, sarà tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 1.347,04, quale residuo di rimborso, comprensivo di IVA, per i servizi pagati e non dovuti (ammontanti quindi, complessivamente a euro 3.691,99).

In merito alla richiesta volta allo storno delle fatture insolte oltre che alla cessazione di ogni rapporto contrattuale relativo alle utenze oggetto di contestazione, si dà atto che WIND Tre ha già disposto la cessazione di ogni contratto e ha provveduto a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto e procederà, altresì, al ritiro della pratica dalle società di recupero crediti.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'utente Baldan (già Baldan Assicurazioni di B. & C.) 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 corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.347,04 (milletrecentoquarantasette/04) a titolo di rimborso delle fatture corrisposte dalla parte istante nel periodo in cui non fruiva più dei servizi.

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, 12 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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