

DELIBERA N. 6/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DIGITAL PHOTO IMAGE/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/317361/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 gennaio 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. 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. 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;

VISTA l’istanza della società Digital Photo Image del 18/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nell'ottobre del 2018 l'utente ha richiesto la migrazione delle utenze, fissa e mobile, rispettivamente n. 0471 1813xxx e n. 348 2655xxx, da Wind TRE S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. alla fine del mese di novembre 2018 la migrazione è stata espletata e, a decorrere da detta data, Fastweb S.p.A. ha cominciato a fatturare regolarmente, sia in riferimento all'utenza fissa che all'utenza mobile, addebitando i corrispettivi sul conto corrente;

c. tuttavia, Wind TRE S.p.A. non ha interrotto il ciclo di fatturazione e anzi ha proseguito ad addebitare su carta di credito i corrispettivi riferiti al medesimo periodo e alle medesime utenze fatturate da Fastweb S.p.A.

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto il rimborso degli importi corrisposti a WIND TRE S.p.A. in riferimento al periodo seguente alla migrazione delle numerazioni in Fastweb S.p.A.

2. La posizione degli operatori

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

A seguito della adesione di controparte alla proposta di abbonamento, la Società ha avviato tutte le operazioni di competenza; infatti, «il numero fisso 04711813xxx è entrato in Fastweb con portabilità da Wind espletata il 22/11/2018 (doc. n. 2); - il numero mobile 3482655xxx è stato portato nella disponibilità della scrivente con MNP-IN espletata il 17/12/2018 (doc. n. 3); 5. inoltre, va evidenziato che il numero mobile 3285838xxx, citato da controparte nel GU14, non è presente sui sistemi Fastweb».

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND TRE S.p.A. ha dichiarato che la numerazione 04711813xxx è migrata in Fastweb S.p.A. nel novembre 2018. «In seguito, in data 18/03/2020, perveniva una segnalazione interna relativa ad un reclamo da parte di American Express per l'addebito delle fatture W1917713727, W2000294614, W1920858110. Da verifiche effettuate emergeva che il contratto era rimasto attivo per un disallineamento di sistema tra OLO-OLO e, pertanto, in data 03/04/2020 veniva imputato ordine 1-494144719895 di cessazione della numerazione 04711813xxx. Premesso quanto sopra, Wind Tre stornava le fatture W2015818364, W2015818364, e rimborsava totalmente la fattura W2012735028, parzialmente le fatture W2009664261 per € 76,21, W2006569177 per € 65,11, W2003435660 per € 49,22, W2000294614 per € 49,22, W1920858110 per € 49,22, W1917713727 per € 49,23, lasciando a carico di parte istante gli importi relativi alla SIM dati dell'offerta Magnum. Il rimborso de quo avveniva tramite assegno, emesso nel mese di aprile 2020, non incassato dal cliente».

Per quanto concerne le utenze mobili, la Società ha precisato che la SIM ricaricabile n. 3482655xxx è migrata in Fastweb S.p.A. in data 17/12/18, tuttavia l'utente non ha chiesto la disattivazione della SIM dati in abbonamento n. 3285838xxx che, pertanto, è rimasta attiva e ha continuato a fatturare al costo di euro 16,25 + Iva al mese fino al 07/10/20, data in cui l'utenza è stata disattivata, *«come richiesto da parte attrice nell'istanza di definizione»*.

Infine, l'operatore ha rilevato che alcun reclamo risulta in atti in merito ai fatti dedotti in controversia, infatti *«l'unica segnalazione perveniva due anni dopo la migrazione delle utenze, segnalazione prontamente gestita dalla scrivente con lo storno e il rimborso di quanto pagato indebitamente dall'istante In merito alle fatture emesse, si evidenzia che la relativa contestazione è stata per la prima volta formalizzata con l'istanza di conciliazione e quindi il reclamo è da considerarsi tardivo»*. In proposito, WIND TRE S.p.A. ha rappresentato che, ai sensi dell'articolo 2.3 della Carta Servizi, i reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si evidenzia che il prosieguo della fatturazione da parte di Wind TRE S.p.A. in riferimento alle numerazioni 04711813xxx e 3482655xxx, dopo la migrazione delle stesse in Fastweb S.p.A., è da addebitarsi esclusivamente a un errore di Wind TRE S.p.A. che, per sua stessa ammissione, ha riscontrato un *“disallineamento di sistema”*. Ciò stante, appare quanto meno pretestuoso, a fronte di un palese errore di fatturazione, eccepire la responsabilità dell'utente per non averlo prontamente segnalato. Senza considerare che il pagamento di un corrispettivo a fronte di un servizio incontestatamente non erogato, oltre che non fruito, risulta iniquo, nonché indebito.

Per quanto sopra, non avendo WIND TRE S.p.A. dimostrato la debenza degli importi contestati e avendo anzi ammesso che le utenze di cui trattasi sono migrate verso OLO, rispettivamente, il 22/11/2018 e il 17/12/2018, è agevole ritenere che tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo devono essere stornati, ovvero rimborsati. Si osserva, altresì, che l'operatore non ha dimostrato che di aver informato adeguatamente l'utente in ordine alla tempistica prevista all'articolo 2.3 della Carta Servizi in merito ai reclami delle fatture.

Infine, giova precisare che alcun storno o rimborso può essere disposto in riferimento alla SIM dati in abbonamento n. 3285838xxx, atteso che tale numerazione risulta puntualmente indicata nei documenti contabili in atti e mai contestata, né disattivata, da parte istante.

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 della società Digital Photo Image nei confronti di WIND TRE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND TRE S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati, rispettivamente, a far data dal 22/11/2018 in riferimento alla numerazione 04711813xxx e a far data dal 17/12/2018 in riferimento alla numerazione 3482655xxx, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

3. La predetta Società 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, 21 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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