

DELIBERA N. 82/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SERBATOI PRIMIERO EUROTANK/WIND TRE S.P.A.
(GU14/478423/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 marzo 2022;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Serbatoi Primiero Eurotank del 26/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di n. 6 utenze telefoniche fisse nn. 04391910xxx, 04391910xxx, 04391920xxx, 043962xxx, 0439762xxx e 0439762xxx e di n. 4 linee telefoniche mobili nn. 3478922xxx, 3487093xxx, 3270378xxx e 3290493xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente di WIND Tre per la telefonia fissa e la telefonia mobile, aveva n. 6 linee telefoniche, mentre per la telefonia mobile aveva n. 4 SIM;

b. le linee telefoniche sono state attivate a partire dal 19 giugno 2018, e, dal 22 gennaio 2020, n. 2 SIM (3487093xxx e 3478922xxx) sono state cessate, mentre le rimanenti sono cessate il 7 agosto 2020. Per quanto riguarda le linee telefoniche fisse l'istante ha precisato che le numerazioni 04391910xxx, 04391910xxx e 04391910xxx sono migrate ad altro operatore il 16 marzo 2020, la numerazione 043962xxx è migrata il 5 giugno 2020 mentre le numerazioni 0439762xxx e 0439762xxx sono migrate il 7 agosto 2020;

c. nonostante ciò, l'istante ha continuato a ricevere varie fatture inviate da WIND Tre con periodo di fatturazione successivo al 7 agosto 2020;

d. in particolare, l'istante ha ricevuto la fattura n. 2020T001045xxx del 21 ottobre 2020 con un importo totale pari a euro 729,05 e relativa al periodo di fatturazione dal 1° agosto 2020 al 30 settembre 2020, cioè dopo aver cambiato il gestore telefonico;

e. detta fattura, nonostante non comprenda alcuna SIM, riporta un costo della telefonia mobile pari a euro 537,95 comprensivi di costi non dovuti in quanto illegittimi, mentre per la telefonia fissa comprende le linee telefoniche fisse inesistenti e un costo pari a euro 191,19;

f. la società istante fa presente che successivamente ha ricevuto n. 3 fatture telefoniche con uguali costi pari a euro 207,40 relative alle linee telefoniche inesistenti. Infine, ha ricevuto la fattura n. 2021T000694xxx del 21 giugno 2021 con un importo totale pari a euro 403,80, di cui euro 115,40 per le linee telefoniche inesistenti ed euro 268,40 per costi non dovuti in quanto illegittimi, dove vengono considerati i costi per cessazione anticipata; pertanto, si contestano tutte le fatture emesse con periodo di fatturazione successivo al 1° agosto 2020.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui propri sistemi è emerso quanto segue: *“il 15/11/2019 perveniva notifica di passaggio ad altro operatore per la SIM n. 3296817xxx che si completava in data 19/11/2019; il 20/01/2020 perveniva notifica di passaggio ad altro operatore per le SIM n. 3478922xxx e n. 3487093xxx che si completava in data 22/01/2020; in data 11/02/2020 perveniva prenotifica di Number Portability verso altro operatore per le utenze fisse n. 0439762xxx e n. 043962xxx che si completava in data 05/06/2020 per la numerazione 043962xxx, mentre con esito negativo per la numerazione 0439762xxx, nonostante i reiterati tentativi effettuati che cesserà sui sistemi WIND Tre in data 18/05/2021; in data 12/02/2020 perveniva prenotifica di Number Portability verso altro operatore per l'utenza fissa n. 0439762xxx. Anche la menzionata numerazione, nonostante i reiterati tentativi effettuati a seguito dei KO donating, cesserà in data 18/05/2021”*.

WIND Tre ha evidenziato come sia nel corso dell'istanza GU5 che dell'istanza di conciliazione UG/322591/2020 aventi come oggetto la richiesta di verifica della migrazione scenario WIND Tre OLO *donating* e Fastweb OLO *recipient* conclusasi con un verbale di mancato accordo del 12/10/2020, parte istante ha dichiarato *“di rinunciare alla migrazione da WIND Tre a Fastweb delle utenze nn. 0439762xxx e 0439762xxx”*.

WIND Tre ha precisato di non aver mai ricevuto alcun reclamo relativo alla fatturazione.

Inoltre, in relazione alla contestazione circa la ricezione di ulteriori fatture successive alla data del 7 agosto 2020 (data probabilmente che il cliente identifica come chiusura del contratto post migrazione), WIND Tre ha precisato che il cliente in data 8 luglio 2020 ha inviato una PEC con richiesta di cessazione di tutti i prodotti ancora attivi con WIND Tre per poi revocare in data 31 agosto 2020 la disdetta dei numeri 0439762xxx e 0439762xxx in quanto era sua intenzione migrarli ad altro OLO. Le suddette numerazioni rimanevano attive sui sistemi WIND Tre e mai nessuna comunicazione di cessazione contrattuale è pervenuta a WIND Tre, che, come tale, ha continuato a fatturare i canoni/consumi delle utenze regolarmente attive nel periodo fatturato.

A far data dal 5 marzo 2020 sui sistemi WIND Tre non risultava essere più attiva la domiciliazione bancaria dei pagamenti per revoca del RID e, nonostante diversi solleciti, l'istante maturava una posizione amministrativa irregolare pari a euro 4.354,49 che ha comportato in data 18 maggio 2021 la cessazione sui sistemi WIND Tre anche delle utenze n. 0439762xxx e n. 0439762xxx e il relativo accesso dati.

3. Motivazione della decisione

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

In effetti è stato possibile verificare che le utenze telefoniche fisse e mobili di cui parte istante era titolare sono state oggetto di disdetta da parte dell'istante in data 8 luglio 2020, fatta eccezione per le numerazioni 0439762xxx e 0439762xxx, oggetto di richiesta di migrazione verso altro gestore, non andata a buon fine, con la conseguenza che le predette numerazioni sono rimaste attive su rete WIND Tre fino alla cessazione per morosità avvenuta in data 18 maggio 2021. Inoltre, nel verbale di conciliazione di mancato accordo del 12 ottobre 2020 (UG/322591/2020) parte istante ha rinunciato espressamente alla migrazione delle due numerazioni prima indicate.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento limitatamente alle fatture emesse dopo la data del 7 agosto 2020 a eccezione dei costi fatturati relativi alle due numerazioni fisse 0439762xxx e 0439762xxx, rimaste attive sui sistemi WIND Tre fino al 18 maggio 2021, data in cui sono state cessate per morosità.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. risulta estremamente generica in quanto l'istante si è limitato a richiedere la liquidazione di un congruo indennizzo senza individuare la tipologia di disservizio oggetto di richiesta. In via interpretativa, il disagio contestato dall'istante risulta essere la prosecuzione della fatturazione dopo la cessazione delle linee fisse e mobili che secondo parte istante sarebbe dovuta avvenire in data 7 agosto 2020, anche se i fatti non confermano tale ricostruzione.

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 parzialmente l'istanza dell'utente Serbattoi Primiero Eurotank 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 disporre in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, lo storno delle fatture emesse dopo il 7 agosto 2020, fatta eccezione dei costi relativi alle linee telefoniche fisse nn. 0439762xxx e 0439762xxx.
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, 17 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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