

DELIBERA N. 22/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.M.F./FASTWEB S.P.A./
WIND TRE S.P.A.
(GU14/642770/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 giugno 2024;

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, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”.

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.F.C. del 06/11/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 3337003xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«la Linea telefonica Non risulta accessibile per Consultazione, Modifiche e Ricariche sia dal Call Center WindTre, sia dal sito Internet, sia dall'App WindTre e anche nei Negozi WindTre. La causa è che risulta non accessibile l'Anagrafica intestata a "C.M.F."»;*

b. tale circostanza ha reso impossibile il passaggio dell'utenza da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A.;

c. in sede di repliche l'utente ha altresì confermato quanto esposto nelle memorie di Fastweb S.p.A. e ha altresì precisato che *«il problema è esclusivamente con WindTre»*, atteso che *«non risulta ancora accessibile l'anagrafica intestata a C.M.F. sia da call center WindTre, sia dal sito Internet, sia dall'App WindTre e neppure nei Negozi WindTre»* e quindi *«tutte le linee telefoniche risultano non modificabili, non consultabili e neanche ricaricabili»*, pertanto sono state depositate le istanze
GU14/642764/2023, GU14/642765/2023, GU14/642766/2023,
GU14/642767/2023, GU14/642770/2023.

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

- i. *«di poter Consultare, Modificare e Ricaricare le mie linee telefoniche»;*
- ii. *«di poter passare a WindTre come da proposta ricevuta».*
- iii. la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,000,000.00.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«l'istante è titolare del contratto con codice cliente 21736xxx, relativo all'utenza mobile n. 333.7003xxx, migrata in Fastweb in data 17.05.2023. Non risultano sui sistemi Fastweb richieste di portabilità verso altri operatori, né reclami e/o segnalazioni di disservizio».*

Ciò stante, l'operatore si è dichiarato estraneo ai fatti dedotti in controversia, adducendo che *«l'istante lamenta l'impossibilità di accedere alla propria anagrafica con i servizi Wind Tre S.p.A.».*

Wind Tre S.p.A. ha affermato nelle proprie memorie che *«in data 10/12/2019, in seguito alla sottoscrizione del contratto n. 1484629185xxx, veniva attivata la SIM n.*

3337003xxx, che cessava in data 17/05/2023 in seguito alla portabilità verso altro Operatore nello scenario Wind Tre OLO Donating». Alla data del deposito dell'istanza di definizione l'utenza di cui trattasi non risulta «configurata ed attestata su rete Wind Tre».

L'operatore ha altresì rappresentato che l'istante «ha presentato 6 procedimenti di Conciliazione ed un procedimento d'urgenza e 5 Procedimenti di Definizione correlati, di cui uno dinanzi all'Agcom e gli altri dinanzi al Corecom Piemonte, aventi ad oggetto la medesima richiesta di «sblocco dell'anagrafica» con richieste di ingenti indennizzi.».

La Società ha poi precisato che la numerazione 3337003xxx «è stata oggetto di molteplici MNP nello scenario Wind Tre OLO Donating e nello scenario Wind Tre OLO Recipient»; in particolare: «attivazione in data 20/01/2011 e cessazione per Mobile Number Portability nello scenario Wind Tre Donating in data 26/10/2012; nuova attivazione in data 20/01/2014 in seguito a portabilità della SIM nello scenario Wind Tre Recipient e cessazione per Mobile Number Portability nello scenario Wind Tre Donating in data 13/09/2018; nuova attivazione in data 10/12/2019 in seguito a portabilità della SIM nello scenario Wind Tre Recipient e cessazione per Mobile Number Portability nello scenario Wind Tre Donating in data 17/05/2023». In particolare, l'operatore ha evidenziato che «la SIM oggetto di doglianza, al momento della portabilità verso altro Operatore, aveva beneficiato del trasferimento del credito residuo di euro 680,38».

Nel merito della doglianza Wind Tre S.p.A. ha rilevato che «alcuna proposta di contratto risulta sottoscritta dall'istante per il rientro in Wind Tre e non vi sono richieste pendenti di migrazione con scenario della scrivente «OLO Recipient»».

Inoltre, l'operatore ha addotto che «per il signor C. risultava un utilizzo anomalo di altra SIM a lui intestata, non oggetto di doglianza della presente istanza di definizione, in violazione delle Condizioni Generali di Contratto». Nel caso di specie trova dunque applicazione l'art. 2.2 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui: «Il contratto (di seguito, «Contratto»), che si compone delle Condizioni Generali, della Proposta, dei suoi allegati e del materiale informativo, si perfeziona nel momento in cui WINDTRE comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio» e Wind Tre S.p.A. si riserva il diritto di rifiutare la Proposta qualora il Cliente qualora «non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; - risulti civilmente incapace; - sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di WINDTRE; - non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo art. 5.6; - risulti iscritto nell'elenco dei protesti; - sia assoggettato a procedure concorsuali [...]».

Infine, la Società ha sottolineato che «per il signor C. risultava un utilizzo anomalo di altra SIM a lui intestata, non oggetto di doglianza della presente istanza di definizione, in violazione delle Condizioni Generali di Contratto». Peraltro, l'istante ha depositato numerose procedure di conciliazione e definizione, quindi «il comportamento perpetrato dal signor C. nel corso del tempo e dei vari rapporti contrattuali, palesemente contrario a correttezza e buona fede, integri gli estremi del cosiddetto abuso del diritto», stante «la numerosità e sistematicità delle richieste avanzate dall'istante nel corso dei rapporti contrattuali».

Per quanto sopra, l'operatore ha sostenuto, con forza, di non avere alcuna responsabilità in merito ai fatti contestati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta oggetto di altre istanze di definizione, come diffusamente emerso dalla documentazione al fascicolo, precedentemente depositate presso il CORECOM Piemonte e tuttora pendenti; pertanto, non può essere oggetto della presente decisione. Si rammenta infatti che, ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del Regolamento Allegato B alla delibera 358/22CONS, il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un altro tentativo di conciliazione. Orbene, è evidente che i medesimi fatti non possono essere sottoposti ripetutamente al vaglio della medesima procedura decisoria.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, atteso che non risulta depositato in atti alcun titolo contrattuale, sottoscritto tra l'istante e Wind Tre S.p.A., fondante l'eventuale obbligazione contrattuale e la conseguente pretesa giuridica avente ad oggetto il rientro in Wind Tre S.p.A. della numerazione di cui si discute. L'Autorità, giova rammentarlo, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, con la decisione che definisce la controversia non può ordinare all'operatore di sottoscrivere un contratto; ma, qualora ne ricorrano i presupposti, di dare corretta esecuzione ad un contratto regolarmente sottoscritto che, nel caso di specie, non sussiste.

Infine, in virtù di quanto sopra esposto, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento. Il diritto al riconoscimento degli indennizzi presuppone infatti una condotta indebita assunta dall'operatore, ma nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie, non è emersa alcuna inadempienza, né da parte di Fastweb S.p.A., né da parte di Wind Tre S.p.A.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente M.F.C. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 26 giugno 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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