

DELIBERA N.49/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PI.KO /FASTWEB S.P.A./WIND S.P.A.
(GU14/650859/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 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. 332/24/CONS dell’11 settembre 2024;

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 PI.KO del 14/12/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 04711812xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. *«dal dicembre 2019 a tutto maggio 2023 il cliente ha continuato a pagare WIND 3 Spa fatture per un totale di € 13.840,38, su linee passate ad altro operatore»;*
- b. *l'utente adduce che trattasi di importi «indebitamente percetti da WIND posto che nessun servizio è stato utilizzato dal cliente»;*
- c. *inoltre, a causa dell'omesso passaggio della numerazione l'istante lamenta un mancato guadagno pari a circa euro 40.000;*
- d. *perdipiù, in replica, l'utente ha dichiarato di aver patito un «disservizio all'evidenza è iniziato nel dicembre 2019» tant'è che ripetutamente aveva contattato il servizio Clienti di Wind Tre S.p.A. «chiedendo apertura di ticket continuando a segnalare problemi di mal funzionamento riconducibili al continuo disallineamento», tale problematica di disallineamento è infatti stata confermata dall'operatore in memorie;*
- e. *l'istante, per risolvere il disservizio di cui trattasi, nel febbraio 2023 ha quindi dovuto incaricare un consulente tecnico la cui relazione è stata depositata in atti.*

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

- i. *«la restituzione dell'importo indebitamente versato dal dicembre 2019 a tutto maggio 2023, pari ad € 13.840,38»;*
- ii. *«eventuale storno delle fatture successive alla fattura n. 202F000805xxx del 21.05.23 (non pagate per aver il mio cliente revocato l'ordine di pagamento già in essere)»;*
- iii. *«ristoro dei danni da mancato guadagno (perdita di prenotazioni stanza via telefono fisso - media di 1 al giorno) indicato in almeno € 40.000,00», poi rivalutato, in sede di controdeduzioni, nell'importo di euro 8.000,00, a titolo di «rimborso a forfait».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha addotto di aver *«correttamente e tempestivamente evaso le richieste di portabilità e gestione delle utenze intestate alla ricorrente 04711813xxx, 0471911xxx, 0471921xxx, 04711812xxx e 04711812xxx. In particolare: la NP-in dell'utenza 0471921xxx è stata espletata in data 04.12.2019 con ordinativo N0012603xxx;*
- la NP-in dell'utenza 04711812xxx è stata espletata in data 04.12.2019 con ordinativo N0012603xxx;
- la NP-out dell'utenza 0471921xxx è stata regolarmente espletata verso Telecom con ordinativo n. 56498xxx».

Con dichiarazione a fascicolo datata 09/07/2024 l'operatore ha tuttavia precisato che le utenze acquisite con NPP espletata il 4/12/2019 sono: n. 04711813xxx, n. 0471911xxx, n. 0471921xxx, n. 04711812xxx e n. 04711812xxx.

L'operatore ha poi rappresentato che parte istante *«ha a tutt'oggi una posizione debitoria nei confronti di Fastweb di totali € 1.053,59 dovuta al mancato pagamento delle fatture regolarmente emesse per servizi resi e mai reclamati»*, atteso che in atti non risultano reclami né relativi alle fatture emesse, né ad eventuali disservizi patiti.

In virtù di quanto sopra esposto la Società ha quindi evidenziato che alcuna condotta negligente è a sé imputabile.

Wind Tre S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che l'utente, in data 07/01/2014 ha attivato 5 SIM voce (n. 3403696xxx, n. 3403676xxx, n. 3356144xxx, n. 3356144xxx e n. 3356026xxx) e 3 SIM dati; in data 26/10/2017 ha sottoscritto la proposta di contratto n. 1384531760xxx avente ad oggetto un accesso dati e due utenze fisse (nn. 0471921xxx e 0471911xxx) e, in pari data, ha sottoscritto la proposta di contratto n. 1384519940xxx avente ad oggetto un accesso dati, due nuove utenze fisse (nn. 04711812xxx e 04711812xxx) ed una SIM mobile (n. 3292536xxx); In data 08/11/2017 ha sottoscritto la proposta di contratto n. 1384545291xxx (n. 04711813xxx); in data 29/10/2019 ha sottoscritto la proposta di contratto n. 1480640741xxx per l'attivazione di 3 SIM (n. 3202669xxx, n. 3282793xxx e n. 3807535xxx).

In data 21/11/2019 è pervenuta a Wind Tre S.p.A. *Donating* notifica di migrazione delle utenze n. 04711813xxx, n. 0471911xxx, n. 0471921xxx, n. 04711812xxx e n. 04711812xxx da Fastweb S.p.A. *Recipient*, espletata in data 04/12/2019.

In data 17/02/2020 è pervenuta una richiesta di disattivazione per le numerazioni mobili n. 3891419xxx, n. 3891852xxx, n. 3891811xxx e n. 3292536xxx che, conformemente alle Condizioni generali di Contratto, venivano disattivate.

In data 02/04/2021 è pervenuta a Wind Tre S.p.A. una notifica di *Mobile Number Portability* verso OLO Vodafone delle numerazioni n. 3356026xxx e n. 3403696xxx.

I primi reclami inviati dall'utente risalgono al giugno 2023, *«ben oltre 4 anni dalla data di migrazione delle utenze oggetto di doglianza»*.

L'operatore, nel merito ha dichiarato che *«nonostante l'espletamento tecnico in data 04/12/2019 della migrazione delle numerazioni fisse n. 04711813xxx, n. 0471911xxx, n. 0471921xxx, n. 04711812xxx e n. 04711812xxx verso l'operatore Fastweb, a causa di un'anomalia e un disallineamento del sistema, gli accessi VULA w50383xxx e VULA w50383xxx rimanevano formalmente attivi. Veniva pertanto richiesta una bonifica sui sistemi del gestore per poi procedere ad eventuali storni amministrativi. Wind Tre dà atto che con gestione ordinaria del proprio servizio clienti provvedeva all'emissione di una serie di note di credito, al fine di stornare gli addebiti relativi ai suddetti accessi a partire dal 04/12/2019, data di avvenuta migrazione delle utenze verso OLO Fastweb sino alla data di effettiva cessazione dei relativi accessi sui sistemi del gestore Wind Tre»*. La Società ha poi dato evidenza della situazione contabile dell'utente mediante il dettaglio delle note di credito e le relative fatture considerate in compensazione chiedendo, pertanto, di dichiarare cessata la materia del contendere.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non merita accoglimento in considerazione delle risultanze istruttorie. In particolare, premesso che in data 03/10/2024 il responsabile del procedimento ha chiesto all'utente di *“depositare tutte le fatture relative all'importo contestato di euro € 13.840,38, dando evidenza della modalità di calcolo del predetto ammontare”*, il riscontro fornito dall'utente (fatture e allegato prospetto riepilogativo) evidenzia un importo asseritamente a credito pari ad euro 4.255,03. Ciò stante, atteso che la richiesta di restituzione di euro 13.840,38 non ha quindi trovato supporto documentale alcuno, la richiesta dell'istante non può trovare accoglimento neanche in riferimento alla differenza tra l'importo asseritamente spettante, pari ad euro 4.255,03, e quello incontestatamente già corrisposto da Wind Tre S.p.A., a mezzo bonifico, pari ad euro 2.716,05.

Nel merito, innanzitutto si precisa che l'importo da rimborsare in relazione alla fattura n. 2020T000013xxx del 21/01/2020 è pari ad euro 64,26 e non 282,81 come ritenuto dall'utente, in quanto, come rappresentato dall'operatore oggetto di rimborso è solo *«la parte del rateo del canone a decorrere dal 04/12/2019»*; parimenti, l'importo da rimborsare in relazione alla fattura n. 2020T000221xxx del 21/03/2020 corrisponde ad euro 140,00 e non 219,60 come sostenuto dall'utente, in quanto il rimborso attiene esclusivamente ai canoni dei piani tariffari dei prodotti fissi rimasti attivi, con particolare riguardo a *“Office Plus Analogica”*, *“Office Plus 200”* e *“Office Maxi”*, al netto degli sconti; pertanto, si conferma che l'importo complessivo oggetto delle note di credito emesse da Wind Tre S.p.A., pari ad euro 3.940,00, è corretto in quanto relativo agli accessi VULA w50383xxx, con offerta *“Office Plus”* e VULA w50383xxx, con offerta *“Office Maxi”*, in riferimento ai canoni addebitati dal 04/12/2019 (data dell'espletamento tecnico del passaggio delle utenze in Fastweb S.p.A.) fino alla cessazione sui sistemi Wind Tre S.p.A. delle utenze *de quibus*, eseguito in data 01/08/2023. Ciò detto, dall'importo a rimborso di euro 3.940,00 bisogna decurtare l'importo di euro 556,83 che tecnicamente è da stornare, non da rimborsare, in quanto contabilizzato nelle tre note di credito riferite, rispettivamente, alle fatture n. 2023F001460xxx del 21/09/2023, n. 2023F001175xxx del 27/07/2023 e n. 2023F000805xxx del 21/05/2023, che risultano integralmente insolute. In virtù di quanto sopra, atteso quindi che l'importo dovuto a rimborso è pari ad euro 3.383,86 e tenuto conto che Wind Tre S.p.A. ha già provveduto a corrispondere in favore dell'istante euro 2.716,05, a carico dell'utente risulta un credito di euro 667,81 e un debito di euro 930,57 (di cui alle 3 fatture insolute citate). In proposito l'operatore ha dichiarato di aver coperto il credito residuo con il debito residuo e di aver operato un ulteriore storno per la differenza a debito dell'utente, pari ad euro 262,76.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta, atteso che, stante la documentazione in atti, le fatture emesse a far data dal 21/05/2023 (n. 2023F001460xxx del 21/09/2023, n. 2023F001175xxx del 27/07/2023 e n. 2023F000805xxx del 21/05/2023) attengono ad importi parzialmente dovuti perché afferenti ad utenze mobili la cui disdetta è stata inviata il 30/06/2023 e gestita nei 30 giorni seguenti; mentre, la quota parte non dovuta addebitata nelle fatture di cui è richiesto lo storno, relativa alla componente fissa, è stata già stornata dall'operatore per effetto di quanto sopra illustrato.

Per finire, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto, fermo restando che il risarcimento del danno è materia che esula

dalla competenza dell'Autorità adita, il *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione in questa sede non contempla alcuna fattispecie di indennizzo riferibile al caso di specie.

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 non accoglie l'istanza dell'utente PI.KO 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 novembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella