

DELIBERA N. 46/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO DENTAL E./FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/724032/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 settembre 2025;

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 *“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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 Studio Dental E. del 27 dicembre 2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze *business* n. 0117920xxx, n. 0116313xxx e n. 01119647xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 26/02/2020 l'utente ha chiesto il passaggio delle linee telefoniche di cui sopra da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. dopo l'espletamento del passaggio, tuttavia, Wind Tre S.p.A. *Donating* ha proseguito la fatturazione;

c. in relazione a tanto, l'istante ha inviato reclamo scritto in data 20/09/2020 e ha anche segnalato la problematica al servizio clienti, ma *«Wind Tre, davanti all'evidenza dell'equivoco, invece di spiegare all'utente che, in assenza di disdetta, la fatturazione non si sarebbe interrotta o verificare l'esistenza di una migrazione, venendo meno ai principi di buona fede e correttezza, continuò ad emettere fatture, limitandosi a dire che era tutto regolare, per quattro anni, senza nemmeno cessare il contratto per insolvenza (le fatture non venivano pagate)»*.

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

i. *«storno di tutte le fatture insolite relative ai numeri in oggetto successive alla migrazione»*;

ii. *«in subordine, indennizzo per omessa migrazione»*;

iii. *«indennizzo per omessa risposta a reclamo»*.

2. La posizione degli operatori

Wind Tre S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza in virtù del principio del *ne bis in idem*, *«relativamente sia alla contestazione delle fatture emesse successivamente alla portabilità e/o disdetta delle utenze sia alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto già oggetto del precedente procedimento protocollo n. GU14/669274/2024, conclusosi con un verbale di archiviazione in data 16/07/2024 per rinuncia cliente»*

L'operatore ha altresì eccepito *«l'improcedibilità per cessata materia del contendere, in quanto, ancor prima dell'instaurarsi della presente controversia, aveva già emesso la Nota di credito n. 532300037xxx di euro 300,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29/09/2020. Tale importo, inizialmente riconosciuto tramite assegno di traenza, allegato agli atti da parte istante, non veniva dallo stesso incassato e, pertanto, veniva successivamente compensato sull'insoluto in essere»*.

In riferimento alla disdetta inviata a mezzo PEC del 15/03/2019, allegata agli atti dalla parte istante, la Società ha precisato che è riferita alla SIM n. 3277985xxx, non oggetto di doglianza.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che *«tra il 10/03/2019 ed il 27/03/2020 pervenivano delle richieste di migrazione verso Fastweb, nello scenario Wind Tre OLO Donating, per le tre utenze fisse n. 0116313xxx, n. 01119647xxx e n. 0117920xxx che non si completavano con causale prevista da accordo quadro»*.

In data 11/03/2020 si completava il passaggio verso Fastweb S.p.A., per NP PURA delle numerazioni fisse n. 0116960xxx, n. 0116986xxx, n. 0116986xxx, n. 0116986xxx e n. 0117920xxx, non oggetto dell'attuale istanza di definizione; tuttavia, a causa di un disallineamento dei sistemi, le suddette linee rimanevano fatturanti. Wind Tre S.p.A. ha quindi riconosciuto, con procedura ordinaria, lo storno dei canoni riconducibili alle predette linee a far data dal 11/03/2020, tramite l'emissione di note di credito.

Wind Tre S.p.A. ha altresì precisato che *«non sono pervenute ulteriori richieste di portabilità per le tre utenze n. 0117920xxx, n. 01119647xxx e n. 0116313xxx e che MAI alcuna richiesta di cessazione risulta inviata per le medesime utenze»*.

Riguardo il reclamo pervenuto a mezzo PEC del 29/09/2020, l'operatore ha inoltre addotto che *«la società istante veniva informata dell'accoglimento del reclamo già in data 10/10/2020, attraverso l'invio di una PEC all'indirizzo studiodentalexXXXXXXXX@legalmail.it, in atti. In data 29/12/2022 risulta un ulteriore reclamo, sempre a mezzo PEC, avente ad oggetto le medesime doglianze avanzate con la precedente PEC del 29/09/2020. Wind Tre S.p.A., in data 24/02/2023 «avendo già effettuato la bonifica amministrativa ut supra riportata, inviava una risposta di mancato accoglimento del reclamo»*.

Inoltre, l'operatore ha voluto *«sottolineare l'evidenza che, avendo lo Studio Dental E. presentato istanza di conciliazione solo in data 13/09/2024, ossia oltre un anno dopo la cessazione delle utenze oggetto di doglianza, ha leso, di fatto, il diritto di difesa della convenuta, non consentendole di conservare il tracciamento del traffico, poiché, in ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), è previsto che il traffico telefonico sia conservato per un periodo non superiore a sei mesi»*.

In definitiva, la Società ha ribadito che, in esito ad un controllo amministrativo-contabile, alla luce dello schema di riepilogo del ricalcolo riportato in memorie, *«l'insoluto attuale, di competenza dell'istante, di importo pari ad euro 2.340,79, risulta correttamente dovuto, riferendosi alle utenze oggetto di doglianza per le quali non è MAI pervenuta alcuna richiesta di cessazione o di migrazione verso altro operatore, nello scenario Wind Tre OLO Donating»*.

L'operatore ha poi dichiarato che le utenze n. 0117920xxx, n. 01119647xxx e n. 0116313xxx sono state cessate, per morosità, in data 07/09/2023.

Infine, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento, la Società ha precisato che per le numerazioni 0117920xxx, 0119647xxx e 0116313xxx, oggetto di controversia, *«le richieste di migrazione verso Fastweb, nello scenario Wind Tre OLO Donating, di marzo 2020, non si completavano con causale "DN non associato all'accesso da migrare" trattandosi di linee Voip non migrabili tramite la tipologia e l'accesso da migrare pervenuta dal Recipient (MK11)»*.

Fastweb S.p.A. ha rilevato in memorie che *«tutte le contestazioni e le richieste indennitarie avanzate in ricorso dalla controparte non siano indirizzate a Fastweb ma*

solamente alla convenuta a WindTre»; ha pertanto richiesto l'estromissione dal procedimento.

In riscontro alla seguente richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento *«si chiede di dare evidenza della data e della procedura attraverso la quale è stato espletato il passaggio delle numerazioni dedotte in controversia verso Fastweb S.p.A., nonché di depositare la fatturazione eventualmente emessa a decorrere dalla data dell'espletamento del passaggio»*, l'operatore ha dichiarato che *«sui sistemi Fastweb risulta un altro contratto con codice cliente LA01340xxx, attivato il 26/02/2020 e cessato a luglio 2022 a valle di migrazione verso altro OLO. Associata a questo contratto, risulta solo la linea 0116960xxx (ISDN) entrata in Fastweb con NP in data 11/03/2020. Riguardo alle altre linee riportate da WIND e sottoindicate ovvero: n. 0116986xxx, n. 0116986xxx, n. 0116986xxx e n. 0117920xxx, non risultano mai entrate su rete Fastweb. Da orecchio elettronico si evince che tutte le numerazioni indicate da Wind allo stato attuale non sono su rete Fastweb. il DONOR è Wind per tutte le linee tranne la 0116960xxx che il DONOR è TIM»*.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente giova precisare che il GU14/669274/2024, richiamato da Wind Tre S.p.A. nelle proprie memorie, ha ad oggetto la linea telefonica n. 0116960xxx, estranea alla presente procedura; pertanto, a nulla vale richiamare il principio del *ne bis in idem* in questa sede.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta, in riferimento alla fatturazione emessa successivamente al reclamo dell'utente, datato 29/09/2020 non riscontrato adeguatamente dall'operatore.

In particolare, si rileva che, in riscontro al reclamo ricevuto il 29/09/2020, Wind Tre S.p.A. avrebbe dovuto chiarire al proprio cliente che la fatturazione contestata sarebbe stata stornata in riferimento alle utenze passate in Fastweb S.p.A. nel mese di marzo 2020 (n. 0116960xxx, n. 0116986xxx, n. 0116986xxx, n. 0116986xxx e n. 0117920xxx, non oggetto del presente procedimento) e risultava invece legittima in riferimento alle utenze nn. 0117920xxx, n. 0116313xxx e n. 01119647xxx che, invece, non risultavano passate ad OLO.

Wind Tre S.p.A., tuttavia, successivamente al reclamo del 29/09/2020, ha proseguito il ciclo di fatturazione anche in relazione alle numerazioni regolarmente passate a Fastweb S.p.A. nel 2020; tant'è che, nel sollecito di pagamento inviato all'utente in data 27/12/2022 (allegato 10 alle controdeduzioni depositate dall'operatore il 21/03/2025) e nel sollecito di pagamento inviato all'utente in data 10/10/2023 (allegato 34 alle controdeduzioni depositate dall'operatore il 21/03/2025) Wind Tre S.p.A. ancora esigeva il pagamento degli importi fatturati in riferimento alle numerazioni passate in Fastweb S.p.A. due/tre anni prima.

L'utente, stante il prosieguo di fatturazione successivamente al reclamo, ha nuovamente contestato la fatturazione in atti, tramite il servizio clienti (segnalazione n. 1421370xxx del 29/12/2022), come si evince dal documento depositato nel fascicolo GU14/669274/2024 che l'operatore stesso ha richiamato nella presente procedura. Wind Tre S.p.A., in riscontro, ha risposto «*Gentile Cliente, desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione identificata con numero 1421370xxx del 29_12_2022, abbiamo eseguito con la massima accuratezza tutte le verifiche necessarie e non sono state riscontrate irregolarità*». Deve dunque ritenersi che il riscontro approssimativo fornito dall'operatore ai reclami inviati dall'utente ha ingenerato in questi l'errata convinzione che le sue doglianze fossero state accolte; invece, la fatturazione è proseguita determinando l'insoluto in contestazione in relazione al quale tra l'altro l'operatore non ha dimostrato di aver prestato i servizi telefonici di cui pretende il pagamento.

Infatti, premesso che il rapporto di cui si discute è un contratto a prestazioni corrispettive, preme evidenziare che l'operatore non ha comunque provato la regolare erogazione/fruizione dei servizi oggetto di fatturazione. In merito alla disciplina sulla conservazione dei dati di traffico, si vuole precisare che la norma richiamata da Wind Tre S.p.A. in memorie limita la conservazione «*ad un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale*». Nel caso di specie, in presenza di reclamo, e quindi di contestazione, a nulla vale richiamare la data del deposito dell'istanza di conciliazione.

Orbene, in virtù delle considerazioni che precedono, alla luce del criterio del *favor utentis*, si ritiene che la condotta assunta nel caso in esame da Wind Tre S.p.A. non sia stata conforme a correttezza e buona fede in quanto la consistenza dell'insoluto di cui pretende il pagamento è stata determinata dalla inadeguata informativa resa al proprio cliente in riscontro ai reclami pervenuti, a far data dal primo reclamo inviato dall'utente, il 29/09/2020; la fatturazione successivamente emessa, quindi, non può essere ritenuta legittima. In relazione a tanto, Wind Tre S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati a far data dalla fattura n. 2021T000019xxx del 21/01/2021 (periodo di fatturazione 01/11/2020 - 31/12/2020) sino a chiusura ciclo fatturazione.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. alla luce dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che dalla documentazione in atti non risulta che mai l'utente abbia reclamato l'omesso espletamento della procedura di passaggio delle utenze dedotte in controversia, salvo chiedere la corresponsione del relativo indennizzo nell'istanza di definizione. Il riconoscimento dell'indennizzo si ritiene quindi incompatibile con il comportamento dell'utente che non ha manifestato alcun interesse all'ottenimento della portabilità delle numerazioni in parola da Wind Tre S.p.A. *Donating* a Fastweb S.p.A. *Recipient*, non avendo mai lamentato alcun disagio per il disservizio.

Parimenti non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii., in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del parziale accoglimento dell'istanza dell'utente di cui al punto i. e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe valutata, in termini compensatori, due volte.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, 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 Studio Dental E. nei confronti di Fastweb S.p.A. e 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 indicate nell'istanza, è tenuta a tutti stornare tutti gli importi addebitati a far data dalla fattura n. 2021T000019xxx del 21/01/2021 (periodo di fatturazione 01/11/2020 - 31/12/2020) sino a chiusura ciclo fatturazione.

3. La predetta Società è altresì tenuta 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 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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, 30 settembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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