AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 8/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TOSCANA MOLLUSCHI/WIND TRE S.P.A. (GU14/686893/2024)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 febbraio 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", come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023";

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. 515/24/CONS del 18 dicembre 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Toscana Molluschi del 19 giugno 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare di n. 3 utenze mobili *business* (n. 3356165xxx, n. 3667486xxx e n. 3385798xxx), nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di marzo 2019, "*a seguito di offerta migliorativa veniva effettuata la portabilità verso altro operatore*";
b. "*Windtre ha tuttavia continuato a fatturare sino ad oggi, ed ha altresì trattenuto importo pari ad €6.736,60*".

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

i. "*Restituzione dell'importo indebitamente trattenuto pari a €6736,60 più spese sostenute di €263,40 per servizi non erogati (a seguito della portabilità)*";
ii. l'annullamento "*di tutte le fatture emesse ed emittende con definitiva chiusura della posizione*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate dell'istanza GU14 dalla società istante, quantificate in euro 7.000,00, attesa la connotazione delle stesse quale richiesta di risarcimento del danno, non demandabile, per espressa previsione normativa, all'Autorità.

Il gestore ha, poi, rappresentato che in data 19 settembre 2016 l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione, in *mobile number portability*, di n. 3 SIM, con n. 3356165xxx (con piano "*Unlimited Premium*"), n. 3667486xxx e n. 3385798xxx (entrambe con piano "*Unlimited*").

Successivamente, in data 30 gennaio 2017 è stata sottoscritta dall'utente un'ulteriore proposta di contratto per l'attivazione di n. 4 nuove SIM (nn. 3206358xxx, 3280148xxx, 3208913xxx e 3206359xxx), ciascuna con piano tariffario "*Only Giga*".

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, altresì, che alcuna richiesta di attivazione di una numerazione fissa e/o di una numerazione dati è mai stata sottoscritta dall'utente.

In data 22 marzo 2019, è pervenuta sui sistemi Wind Tre la notifica di cessazione delle SIM n. 3356165xxx e n. 3385798xxx, per passaggio ad altro operatore, poi perfezionato in data 26 marzo 2019.

L'operatore ha, poi, precisato che per il n. 3667486xxx non risulta, a sistema, alcuna richiesta di MNP; pertanto, la numerazione ha continuato a essere attiva e funzionante sulla rete del gestore.

In data 27 gennaio 2022 è pervenuta a Wind Tre S.p.A. una PEC di reclamo con la quale l'istante ha contestato gli addebiti ricevuti per delle SIM mai utilizzate. L'operatore ha precisato che il 17 gennaio 2022 l'utente era stato contattato dal reparto credito e informato della situazione amministrativa; il 23 febbraio 2022, il gestore ha poi comunicato all'istante la correttezza della fatturazione.

In data 1° giugno 2022 l'istante ha inviato, tramite PEC, una richiesta di disattivazione di un contratto sottoscritto nel 2015, con richiesta di rimborso di quanto fatturato successivamente alla migrazione delle utenze. Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, al riguardo, che non risultano contratti sottoscritti dall'utente nell'anno 2015, ma unicamente delle SIM attive, con data di attivazione ottobre 2016 e gennaio 2017. Di tanto è stato informato l'utente, tramite contatto telefonico. Nessuna ulteriore richiesta è pervenuta alla Società prima della presentazione dell'istanza UG/675434/2024.

Pertanto, le numerazioni 3667486xxx, 3206358xxx, 3280148xxx, 3208913xxx e 3206359xxx sono rimaste attive sui sistemi Wind Tre sino alla data del 21 novembre 2023 quando, per il protrarsi di una situazione amministrativa non regolare, sono state cessate per morosità.

Wind Tre S.p.A. ha, infine, evidenziato che l'istante presenta una posizione amministrativa aperta per un importo pari a euro 2.908,69.

Per quanto rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni sollevate e di rigettare le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, si deve evidenziare che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A. volta ad acquisire le fatture insolute che concorrono a definire la posizione debitoria dell'istante (presumibilmente, dalla fattura n. 2021T001077xxx del 21 settembre 2021 alla n. 2024F000089xxx del 21 gennaio 2024).

Wind Tre S.p.A. ha riscontrato nei termini la richiesta, precisando altresì che "*le fatture insolute fanno riferimento alla sim voce avente n. 3667486xxx con piano tariffario 'Unlimited' sottoscritto in data 19/09/2016 e alle 4 sim dati con piano tariffario "Only Giga" aventi nr. 3206358xxx, 3280148xxx, 3208913xxx e 3206359xxx sottoscritte in data 30/01/2017. Per tutte le numerazioni sopra elencate si ribadisce come nessuna esplicita richiesta di cessazione e soprattutto conforme a quanto previsto dalle stesse Condizioni Contrattuali giungeva all'Operatore*".

Nel corso dell'istruttoria, è emerso che l'utente ha aderito, in data 19 settembre 2016, a una proposta contrattuale di Wind Tre S.p.A. per l'attivazione di tre SIM (nn. 3356165xxx, 3667486xxx e 3385798xxx). L'istante ha, poi, sottoscritto un ulteriore contratto con l'operatore in data 30 gennaio 2017 (in atti), per l'attivazione di quattro SIM, collegate alle numerazioni 3206358xxx, 3280148xxx, 3208913xxx e 3206359xxx.

Le SIM n. 3356165xxx e n. 3385798xxx sono state, poi, cessate sui sistemi Wind, a seguito del passaggio ad altro operatore, espletato in data 26 marzo 2019.

Wind Tre S.p.A. ha precisato che per il n. 3667486xxx e per le SIM oggetto del contratto concluso il 30 gennaio 2017 non è pervenuta alcuna richiesta di MNP e, pertanto, le numerazioni hanno continuato a essere attive e fatturanti.

L'istante ha contestato a Wind Tre S.p.A., tramite PEC del 27 gennaio 2022, gli addebiti ricevuti per le SIM riconducibili a un "*contratto che non ho mai usato e non so proprio di cosa si tratti*" - il riferimento è al titolo contrattuale sottoscritto il 30 gennaio 2017 - chiedendo la cessazione dello stesso e il rimborso degli importi già pagati. L'operatore, con comunicazione del 23 febbraio 2022, ha informato l'utente circa l'impossibilità di accogliere la richiesta atteso che, all'esito delle opportune verifiche svolte, la fatturazione è risultata corretta.

In data 31 maggio 2022, l'istante ha inviato un'ulteriore comunicazione tramite PEC al Servizio clienti di Wind Tre S.p.A., con la quale, richiamando la segnalazione del 27 gennaio 2022, ha reiterato la richiesta di disdetta del contratto.

Sul punto, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memoria di aver ricevuto il 1° giugno 2022 una PEC (non allegata in atti) "*di richiesta di disattivazione contratto sottoscritto nel 2015 con richiesta di rimborso di quanto fatturato dal 2016, data di migrazione verso altro gestore*". Tuttavia, ha evidenziato, l'operatore "*non risultano contratti a nome della società istante stipulati nel 2015*". L'operatore ha dichiarato, al riguardo, di aver contattato telefonicamente l'istante, il 1° luglio 2022, per informarlo della non conformità della richiesta, circostanza, tuttavia, non confermata dall'istante.

L'utente ha, infine, presentato, in data 19 aprile 2024 l'istanza di conciliazione UG/675434/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In *primis* si eccepisce la genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quali siano le fatture che si contestano e non ha allegato agli atti le medesime, limitandosi a depositare copia di estratti conto (a partire dall'anno 2017) nei quali risultano, genericamente, pagamenti effettuati in favore di Wind Tre S.p.A. per "bolletta telefonica". Tanto meno l'utente ha specificato quali siano le "*spese sostenute di €263,40 per servizi non erogati (a seguito della portabilità)"* di cui si chiede il rimborso, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento dello stesso.

Inoltre, va rilevata la tardività della contestazione sollevata dall'istante, che lo fa decadere da pretese relative a periodi così risalenti, tenuto conto del considerevole intervallo di tempo intercorso tra i primi pagamenti effettuati (2017) e la richiesta di rimborso (2022), formulata a quasi sei anni di distanza dal verificarsi degli eventi.

Da ultimo, occorre evidenziare che il contratto sottoscritto dall'utente in data 30 gennaio 2017 ha previsto l'attivazione di ulteriori quattro SIM i cui ICCID (riportati nel titolo contrattuale) coincidono con i numeri seriali delle quattro SIM Wind che l'istante stesso ha scansionato e depositato in atti, asserendo di non averle mai utilizzate.

Orbene, considerato che l'utente è, incontestatamente, in possesso delle menzionate SIM (collegate ai nn. 3206358xxx, 3280148xxx, 3208913xxx, 3206359xxx) e che non risulta in atti, in data antecedente all'istanza formulata il 27 gennaio 2022, alcuna richiesta di cessazione e/o migrazione delle numerazioni, le utenze sono rimaste attive e hanno continuato a fatturare, come pure la numerazione 3667486xxx, afferente al contratto del 19 settembre 2016.

Pertanto, alla luce di quanto rappresentato e tenuto conto, altresì, che in sede di udienza la parte istante ha precisato che gli importi contestati sono pertinenti alle sopra citate numerazioni - come detto, attive e fatturanti - le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve essere interpretata - come precisato dall'utente in udienza - quale richiesta di storno delle fatture di Wind Tre S.p.A. allo stato insolute, per un importo pari a euro 2.908,69. In relazione a tanto, la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni di seguito illustrate.

Si osserva che l'istante, già in data 27 gennaio 2022, ha trasmesso a Wind Tre S.p.A. una segnalazione con la quale, oltre a richiedere il rimborso degli importi già corrisposti, ha chiesto la cessazione del contratto relativo al codice cliente n. 5532515xxx. L'operatore, nel riscontro al reclamo del 23 febbraio 2022, si è limitato a confermare la correttezza di quanto fatturato, senza dare seguito alla richiesta di cessazione del contratto, determinando, di fatto, il prosieguo della fatturazione. L'utente ha, poi, inviato il 31 maggio 2022 un'ulteriore richiesta di "*disdetta del contratto*", richiamando la comunicazione del 27 gennaio 2022. Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato di aver ricevuto, il 1° giugno 2022, una richiesta di cessazione - presumibilmente la comunicazione tramite PEC datata 31 maggio 2022 - ritenuta non conforme.

Invero, va rilevato che il codice cliente indicato dall'istante nel reclamo del 27 gennaio 2022 è il medesimo riportato nelle fatture insolute depositate dall'operatore, relative alle quattro SIM collegate al contratto del 30 gennaio 2017 e al n. 3667486xxx.

Orbene, considerato che l'utente nella menzionata segnalazione ha espressamente richiesto di cessare il contratto collegato al codice cliente n. 5532515xxx, Wind Tre S.p.A. avrebbe dovuto dare seguito a tale richiesta, provvedendo alla disattivazione delle utenze ancora attive. Pertanto, atteso che il rapporto contrattuale avrebbe dovuto risolversi nei trenta giorni seguenti, si ritiene che nulla sia dovuto per quel che concerne il periodo successivo e che gli importi addebitati a partire dalla fattura n. 2022T000632xxx del 21 maggio 2022 (periodo 1° marzo 2022 – 30 aprile 2022), di importo pari a euro 170,80, alla fattura n. 2024F000089xxx del 21 gennaio 2024 (periodo 1° novembre 2023 – 31 dicembre 2023), di importo pari a euro 525,58, debbano essere stornati

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Toscana in data 19 giugno 2024.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Toscana Molluschi 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 stornare gli importi addebitati a partire dalla fattura n. 2022T000632xxx del 21 maggio 2022 (periodo 1° marzo 2022 – 30 aprile 2022) alla fattura n. 2024F000089xxx del 21 gennaio 2024 (periodo 1° novembre 2023 – 31 dicembre 2023).

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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 5 febbraio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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