

**DELIBERA N. 46 - 2023**

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/385777/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/11/2023;

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*” e s.m.i.;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 28/01/2021 acquisita con protocollo n. 0047924 del 28/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante rappresenta quanto segue: “La società XXX (P.I. XXX) corrente in XXX aveva in essere un contratto con la WIND TRE s.p.a. n. contratto XXX – servizio XXX in relazione al quale le veniva assegnato il codice cliente n. XXX. Tale contratto riguardava le linee n. XXX, n. XXX, n. XXX nonché linea ADSL.XXX nonché 4 sim dati (n. XXX, n. XXX, n. XXX n. XXX). In data 3 agosto 2018 come da visura della C.C.I.A.A. che si allega, la società XXX veniva posta in liquidazione e in data 25.09.2018 comunicava a WIND TRE s.p.a. la disdetta del contratto e la chiusura di tutte le utenze intestate alla medesima per cessazione dell'attività e messa in liquidazione della stessa. Si precisa che al momento della chiusura del contratto XXX provvedeva al pagamento di tutti gli importi dovuti al momento e quantificati in € 1112,40. La comunicazione di disdetta veniva riscontrata con lettera del 16.10.2018 con la quale l'operatore telefonico prendeva atto della richiesta e si confermava l'avvio del processo di disattivazione del servizio n. XXX. In realtà l'operatore continuava però ad emettere fatture che riguardavano le linee fisse n. XXX, n. XXX, n. XXX nonché linea ADSL.XXX e le 4 sim dati. Tali fatture venivano contestate con diversi reclami (e mail del 04.02.2019 e e-mail pec del 16.04.2019 rimasti privi di riscontro e e-mail pec del 13.06.2019) con cui veniva esposto quanto segue. La linea n. XXX è migrata nel mese di settembre 2018 ad altro operatore, TIM S.P.A., che emette regolari fatture. Le altre due linee avrebbero dovuto essere disattivate come da comunicazione WIND TRE s.p.a. del 16.10.2018. Si segnalava infine a WIND TRE che, nonostante la richiesta, le 4 sim dati non erano ancora state disattivate. La società WIND TRE S.p.a. con comunicazione del 20.06.2019 comunicava che a causa del loro ritardo nella disattivazione del servizio avrebbero provveduto a stornare le seguenti fatture: XXX 21/01/19 302,61 XXX 21/03/19 303,04 XXX 20/09/18 293,81 XXX 20/11/18 302,32 XXX 21/05/19 287,92 Con successiva richiesta del 04.06.2020 Wind Tre s.p.a. richiedeva il pagamento delle seguenti fatture che si producono: XXX 21/01/19 131,81 XXX 21/03/19 132,24 XXX 20/09/18 208,41 XXX 20/11/18 131,52 XXX 21/11/19 117,12 XXX 21/03/20 117,12 XXX 21/07/19 117,12 XXX 21/01/20 117,12 XXX 21/09/19 117,12 XXX 21/05/19 117,12 Le fatture (evidenziate nella comunicazione del 04.06.2020 che si allega) sono quelle oggetto della comunicazione del 20.06.2019 che WIND TRE S.p.a. comunicava di aver stornato (si vedano le fatture prodotte): in realtà sono state soltanto ricalcolate. In ultimo sono state ricevute anche fatture n. XXX del 21.05.2020 e n. XXX del 21.07.2020 entrambe per € 117,12 ciascuna ove WIND TRE continua l'indebita fatturazione delle sim dati. A tali fatture dovranno aggiungersi anche la fattura n. XXX pari a € 18,27 e la fattura n. XXX pari a € 20,00 emesse penali per il ritardo nel pagamento delle fatture. E' di tutta evidenza che le somme in oggetto non risultano dovute in quanto relative ad un servizio di cui si era richiesta regolare disattivazione (confermata

dallo stesso operatore) e che riguarda linee cessate o migrate ad altro operatore pertanto si chiede la disattivazione del servizio n. XXX e di tutto quanto riferibile al codice cliente n. XXX comprese le sim dati e lo storno delle fatture indicate ed erroneamente emesse. XXX in persona del suo liquidatore XXX risulta altresì ta di altro codice cliente n. XXX a cui erano riferite le numerazioni XXX e XXX e la linea adsl XXX. Tali linee sono migrate anch'esse ad altro operatore, Tim s.p.a. nonostante ciò WIND TRE S.p.a. continua a emettere fatture nonché a richiedere conti già saldati. In particolare non sono dovute le fatture n. XXX del 20.11.2018, n. XXX del del 21.07.2018, n. XXX del 19.03.2018, n. XXX, n. XXX del 21.03.2019, n. XXX del 21.07.2019, n. XXX del 21.09.2019, n. XXX del 21.01.2019 e n. XXX del 21.05.2019 richieste nella comunicazione del 29.01.2020 riscontrata con pec del 24.02.2020. Si segnala i che in corso di procedura, la società Bottega s.r.l. in liquidazione continuava a ricevere fatture emesse da WIND TRE per linee le linee migrate già dal 2018 come da reclami del 29.09.2020 e 30.09.2020.” Richieste: storno fatture

## **2. La posizione dell'operatore**

“Con istanza acquisita da Corecom Piemonte protocolli GU14/385777/2021, l'istante in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia Delibera 353/19/CONS nei confronti di WIND TRE, contestando la mancata disdetta delle utenze. In rito 1. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Il Gestore eccepisce, preliminarmente, l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Peraltro la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale. Resta infatti una scelta discrezionale dell'istante avvalersi dell'assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio. A riguardo si richiama la recentissima Delibera Agcom n. 300/20/CIR dove, tra le varie richieste da parte istante “(...) anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)”. Si rammenta che l'art. 20 comma 6 Delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assoluta la

prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese. Vedi anche la recente Delibera Puglia n°77/19: "[...] si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita" e la Delibera Agcom 178\_19 CIR: "atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta". 2. Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda di risarcimento del danno. La richiesta di risarcimento del danno/disagi subiti non è demandabile, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), all'Autorità adita. Ai sensi del suddetto articolo, infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Co.Re.Com adito potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il comma successivo, poi, precisa che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Ciò posto, anche alla luce della recente giurisprudenza formatasi sul punto, la domanda di risarcimento ex adverso formulata è destinata al rigetto e dovrà, semmai, essere avanzata avanti altra Autorità. Nel merito. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Come ut sopra evidenziato parte istante contesta la mancata disdetta delle utenze (cfr. Formulario GU14). Per meglio comprendere tale contestazione, si ritiene opportuno ricostruire brevemente i fatti che hanno portato alla presente procedura. Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 28/02/2001 venivano attivate le numerazioni in accesso indiretto XXX ed XXX con servizio Wind Office Flat. In data 29/11/2012 e 30/11/2012 venivano cessate rispettivamente le utenze n. XXX e n. XXX a fronte disdetta. In data 14/01/2013 l'attivazione del contratto One Company servizio ADSL.XXX per linea XXX. In data 04/02/2013 perveniva l'attivazione delle utenze n. XXX e XXX relative al servizio ADSL.XXX. In data 08/02/2016 perveniva l'attivazione dell'utenza n. XXX con offerta All Inclusive Aziende Ricaricabile Big e sim dati XXX con offerta Internet 30Gb. In data 02/05/2017 perveniva la richiesta di subentro del contratto One Company Office servizio ADSL.XXX e delle linee XXX e XXX e delle n. sim XXX XXX XXX XXX da precedente anagrafica Rag.Sociale XXX P.iva XXX. In data 14/11/2017 perveniva la richiesta di attivazione del contratto per 1 basket Smart Share 50Gb con le sim dati Only Giga XXX, XXX, XXX e XXX. Le sim si attivavano il 15/11/2017. In data 07/08/2018 perveniva la richiesta di disdetta del contratto da parte del liquidatore XXX. La richiesta non veniva ritenuta conforme in quanto non venivano indicate le numerazioni oggetto di disdetta ed il liquidatore non allegava la copia della visura camerale attestante il ruolo. Si contattava il liquidatore per fornire le motivazioni della mancata accettazione della richiesta e si inoltrava una comunicazione scritta. In data 08/10/2018 perveniva la richiesta di disdetta da parte del liquidatore XXX per il n. XXX. La richiesta veniva ritenuta conforme e si procedeva con la disattivazione in data 25/10/2018. Contestualmente avveniva la cessazione della sim n. XXX in seguito a portabilità verso altro gestore. In data 30/10/2018 si completava la cessazione delle sim n. XXX, XXX e XXX in seguito a portabilità verso altro gestore. In data 31/10/2018 si

completava la cessazione della sim n. XXX in seguito alla richiesta di portabilità verso altro gestore. La numerazione XXX risulta migrata verso altro gestore in data 23/01/2019, mentre la numerazione XXX risulta migrata in data 28/01/2019. In data 17/04/2019 perveniva un reclamo del legale Avv. XXX che lamentava la ricezione delle fatture nonostante la disdetta inoltrata a Ottobre 2018. Il Reclamo veniva ritenuto non fondato in quanto la disdetta conforme inoltrata dal liquidatore era del 08/10/2018 e veniva richiesta disdetta solo della sim dati XXX per la quale si è proceduto nei tempi previsti; per il fisso risultava una richiesta di migrazione del XXX che era andata in Ko. Non essendo presenti ulteriori richieste di disdetta si chiudeva il reclamo con l'invio di una comunicazione scritta. In data 13/06/2019 perveniva un reclamo da parte del legale Avv. XXX con il quale si procedeva all'azzeramento dei canoni per le linee ADSL.XXX/ XXX /XXX /XXX. Veniva inviata una comunicazione scritta. In data 02/03/2020 perveniva la richiesta di disattivazione delle linee XXX e relativo servizio ADSL.XXX. La richiesta non veniva ritenuta conforme in quanto priva della firma. Si provvedeva a contattare il cliente e ad inviare una comunicazione scritta. In data 09/04/2020 perveniva un reclamo con il quale il cliente comunicava che in seguito a messa in liquidazione dell'azienda tutte le linee erano state cessate ad agosto 2018, mentre solo una numerazione era migrata a settembre 2018. Il reclamo si riteneva non fondato poiché a sistema risultavano correttamente attive le sim dati Only Giga con associato basket per le quali non era mai pervenuta la relativa richiesta di disdetta. Il reclamo si chiudeva il 20/04/2020 con invio di una comunicazione scritta. In data 14/07/2020 si completava la cessazione delle sim n. XXX, XXX, XXX e XXX, in data 15/07/2020 la cessazione dei numeri XXX e XXX e infine in data 11/08/2020 la cessazione del numero XXX. Preme sottolineare che la disdetta prevede un preavviso di 30 giorni dal ricevimento della richiesta e che la richiesta deve essere inviata tramite raccomandata o pec, ai sensi delle Condizioni Generali di contratto: "Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni a: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale XXXo ppure tramite pec: XXX(doc. 1 – Condizioni Generali di Contratto). In seguito alla disattivazione anticipata delle utenze venivano emesse le fatture in cui venivano addebitate le somme per la risoluzione contrattuale, conformemente a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto (doc. 1 – Condizioni di Contratto e Allegato Tecnico Economico). La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Si vuole evidenziare che non veniva da parte istante mai instaurata ad esempio alcuna procedura d'urgenza prevista dal Regolamento, che avrebbe permesso al gestore una più proficua identificazione delle utenze da disattivare e che le disdette risultavano sempre prive di elementi fondamentali che non consentivano al gestore di procedere con la disdetta. Si vuole richiamare in tal senso la recente determina GU14/222221/2019 nel punto in cui viene indicato: "[...]si ritiene che al dovere di informare d'una parte corrisponda l'onere d'informarsi dell'altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si



intende instaurare. In altri termini, se sull'operatore incombe l'obbligo di rendere disponibili all'utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell'utente prenderne compiutamente visione". Si ricorda che il gestore può mantenere il dettaglio traffico per un massimo di 6 mesi in applicazione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Si ricordi che nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n.24406 hanno elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno. Ad ogni buon conto si rileva che il gestore ha predisposto gli storni dal 01/8/2018 al 01/7/2019 mediante emissione di note di credito per un totale di euro 1.257,31 utilizzate in compensazione sulle relative fatture (doc. 4 - note di credito e cfr. posizione contabile). Avendo il gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Per i motivi sopra esposti non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. La posizione contabile. L'istante, ad oggi, risulta debitore nei confronti di Wind Tre S.p.A. della somma complessiva di euro 2.105,77 (di cui euro 2.067,30 relative al Centro di costo XXX ed euro 38,27 relative al Cdc XXX – cfr. doc. 2 posizione contabile) determinata dalle seguenti fatture di cui si chiede il pagamento (doc. 3 – fatture). Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le

relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS." L'istante, con memoria del 16/04/2021, ha così replicato: "Premesso che con istanza protocollata al n. GU14/385777/2021 la società istante attivava procedura di definizione della controversia nei confronti di WIND TRE s.p.a.; letta la memoria depositata da WIND TRE s.p.a. In data 30.03.2021 che si contesta integralmente, si replica quanto in appresso. In rito. Nessuna richiesta di rimborso di spese di procedura né di risarcimento danno sono state formulate dalla società XXX. pertanto le eccezioni di inammissibilità e/o improcedibilità formulate da controparte ai punti n. 1 e 2 della memoria sono da considerarsi prive di fondamento. Nel merito. Per chiarezza espositiva si provvederà ad analizzare le linee telefoniche oggetto dell'indebita fatturazione da parte di WIND TRE S.p.A. Controparte a pagina 5 delle memoria, scrive testualmente "la numerazione XXX risulta migrata verso altro gestore in data 23.09.2019, mentre la numerazione XXX risulta migrata in data 28.01.2019". Per conferma di tale circostanza, WIND TRE S.p.A. ha provveduto ad allegare anche la propria scheda cliente. Le linee erano migrate effettivamente ad altro operatore con relativo cambio di intestazione, come dalla documentazione che si produce nuovamente e più volte inoltrata a controparte (prod a. Conti telefonici TIM febbraio marzo 2019 n. XXX e n. XXX). Occorre sottolineare però che, nonostante l'esplicito riconoscimento da parte di WIND TRE s.p.a. di tale circostanza, la stessa ha continuato a emettere fatture in relazione alle numerazioni indicate. Da ultimo in data 20.11.2020, e quindi quasi due anni dopo la migrazione, è stata emessa fattura n. XXX riguardante il periodo di fatturazione settembre-ottobre 2020 per la linea XXX pari a € 117,61 (b. fattura 2XXX). Sono state altresì emesse, dopo l'instaurazione del precedente procedimento di conciliazione state ricevute le fatture n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX e n. XXX. Tali fatture sono state oggetto di contestazione del 29.09.20 (prod c. comunicazione pec avv. XXX) ma rimasta priva di riscontro. In data 16.02.2021 e quindi successivamente all'instaurazione della presente procedura, Wind Tre s.p.a. ha provveduto all'emissione di note di credito per tutte le fatture indicate. Dal tenore letterale di quanto affermato da WIND TRE S.p.A. e dallo storno effettuato è evidente la consapevolezza del gestore telefonico dell'indebita fatturazione nonostante abbia sembrato negativamente riscontrato qualsiasi reclamo da parte le XXX con il quale veniva rappresentata tale problematica. In relazione alla numerazione n. XXX, XXX, XXX ADSL.XXX controparte a pagina 7 della memoria afferma che, a seguito di reclamo inviato da XXX del 13.06.19 (prod. d) con comunicazione del 20.06.19 riportata nello stesso atto, provvedeva allo storno delle seguenti fatture (prod. e): - XXX; - XXX; - XXX; - XXX; - XXX. E' quindi documentale che in data 20.06.2019 WIND TRE S.p.A., preso atto del disservizio e quindi della mancata disattivazione delle linee, provvedeva al rimborso di "quanto erroneamente addebitato". Si precisa peraltro che la linea n. XXX era migrata ad altro operatore nel settembre 2018 (prod. f -conto telefonico TIM) come peraltro già comunicato a WIND TRE s.p.a. In data 06.04.20 mediante invio della visura CCIAA della società e della fattura emessa da TIM (prod. g - comunicazione pec del 06.04.20) Le linee oggetto della presente disamina o erano migrate ad altro operatore oppure erano cessate a seguito della messa in liquidazione della società. Infatti, dall'esame dei conti



telefonici gli stessi recano solo i canoni e non presentano tabulati o dettagli di traffico che provino un'effettiva imputazione dello stesso alla rete del gestore dovendosi pertanto concludere per la non debenza delle somme fatturate da Wind Tre S.p.A successivamente al passaggio di numerazione a Tim. Nonostante però l'ammissione della mancata disattivazione nel giugno 2019, WIND TRE S.p.a ha continuato ad emettere fatture per le linee indicate n. XXX, XXX, XXX ADSL.XXX nei mesi/anni successivi. Nella memoria di controparte, quali importi che vengono in oggi richiesti a XXX rimanda alle fatture allegate al punto 3. Tali fatture non solo riguardano le linee sopra indicate ma viene altresì richiesto il pagamento di fatture oggetto del citato precedente storno del 20.06.2019. Per chiarezza si analizzeranno una per una le fatture in oggi richieste da WIND TRE S.p.a tutte relative alle linee n. XXX, XXX, XXX ADSL.XXX: – FT. XXX riguardante il periodo di fatturazione 01.05.20 al 30.06.20 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e alla comunicazione del 20.06.19; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.03.20 al 30.04.20 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e alla comunicazione del 20.06.19; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.07.2019 al 31.08.2019 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e alla comunicazione del 20.06.19; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.05.2019 al 30.06.2019 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e che avrebbe dovuto essere ricompresa nello storno effettuato con comunicazione del 20.06.19; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.03.19 al 30.04.19 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e fattura per la quale doveva essere emessa nota di credito come da comunicazione Wind Tre S.p.A del 20.06.19 e qui richiesta integralmente; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.01.2019 al 28.02.2019 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione fattura per la quale doveva essere emessa nota di credito come da comunicazione Wind Tre S.p.A del 20.06.19 e qui richiesta integralmente; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.11.2018 al 31.12.2018 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e fattura oggetto di storno come da comunicazione Wind Tre S.p.A del 20.06.19 e qui richiesta integralmente; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.09.2018 al 31.10.2018 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e fattura per la quale doveva essere emessa nota di credito come da comunicazione Wind Tre S.p.A del 20.06.19 e qui richiesta integralmente; – FTXXX riguardante il periodo di fatturazione 01.07.2018 al 31.08.2018 e quindi in epoca successiva alla richiesta di disattivazione e fattura per la quale doveva essere emessa nota di credito come da comunicazione Wind Tre S.p.A del 20.06.19 e qui richiesta integralmente; – FT XXX con la quale si richiedono le penali per la risoluzione del contratto nell'anno 2020 anche per la linea ADSL.XXX già disattivata. Wind Tre S.p.a. nella propria memoria sostiene che da parte istante non è mai stata instaurata una procedura di urgenza che avrebbe permesso al gestore una più proficua identificazione da parte del gestore delle utenze da disattivare. Tale affermazione non corrisponde al vero. Come pacificamente ammesso da controparte, WIND TRE S.p.a ha avuto tempestiva conoscenza della migrazione delle numerazioni XXX e 014350064 avvenute rispettivamente in data 23.01.19 e 28.01.19 come risulta dalla scheda cliente ex adverso prodotta. Come se non bastasse sono stati inviate contestazioni alle fatture ricevute da parte dell'avv. XXX, in ultimo in data



30.09.2020, ed è stato effettuato tentativo di conciliazione nanti al Corecom esponendo le ragioni di cui sopra. Nonostante tutto ciò WIND TRE S.p.A. ha continuato ad emettere fatture in relazioni alle due linee, contestando ogni reclamo da parte della società istante, provvedendo all'emissione delle note di credito solo in data 16.02.2021. Allo stesso modo, per quanto riguarda le numerazioni n. XXX, XXX, XXX ADSL.XXX, Wind Tre S.p.A con la comunicazione del 13.06.2019 ammette la ritardata disattivazione da parte del gestore delle linee collegate al numero cliente XXX e quindi ha pacificamente ammesso l'inadempimento relativo al ritardo con la quale ha gestito la pratica. Wind Tre S.p.a ha dimostrato di essere sempre stata perfettamente in grado di identificare le utenze oggetto di disattivazione e/o migrazione ma, nonostante ciò, ha continuato ad emettere fatture, in alcuni casi richiedendo anche quelle oggetto di precedente nota di credito. Alla luce di quanto sopra, ed attesa la responsabilità del Gestore, XXX ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno delle fatture insolute. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, riservandosi ogni più ampia deduzione e difesa in qualità di procuratore e difensore della società CONCLUDE affinché l'Autorità Voglia, disattesa ogni contraria istanza, dichiarare Wind Tre s.p.a. tenuto alla alla regolarizzazione e/o ricostruzione della posizione contabile e amministrativa della società istante stornando le fatture insolute a carico della Società XXX sino ad oggi fissando l'udienza di discussione come previsto dalla Delibera 353/19/CONS.”

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Nel rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L'oggetto del contenzioso riguarda la presunta mancata/ritardata cessazione del contratto n. XXX, per cui parte attrice richiede lo storno delle fatture. Premessa l'assoluta genericità nella formulazione della richiesta, l'analisi istruttoria condotta sulla fatturazione allegata ha permesso di verificare che la società aveva attivi con l'operatore due contratti, relativi a due differenti codici clienti: n. XXX e n. XXX. Da quanto relazionato dal gestore nelle memorie, emerge in effetti che, dal 2013 al 2017, sono intervenute più attivazioni, successive nel tempo, sia per linee fisse e internet ADSL, che per linee mobili e tale dichiarazione non risulta contestata da controparte, anche se tutti i reclami inviati all'operatore e lo stesso procedimento incardinato presso l'Autorità hanno ad oggetto il solo codice cliente XXX. È stato invece importante per l'Ufficio verificare le linee fisse, mobili ed i servizi ADSL fatturati sui due distinti codici clienti, specie in relazione alle richieste formulate da parte attrice. La posizione dell'istante è ferma nel sostenere che il

gestore è responsabile di non aver gestito la richiesta del 25/09/2018 di disdetta del contratto e di tutte le utenze intestate alla società per cessazione dell'attività e messa in liquidazione della stessa. In tutti i successivi reclami inviati, anche per il tramite dell'Avvocato delegato, l'istante contesta sempre la mancata gestione della suddetta disdetta, senza tuttavia allegarla agli atti. È invece presente una PEC del 03/08/2018, di cui non si ha prova certa della notifica al gestore, avente ad oggetto "disdetta contratti", che si riferisce al codice cliente n. XXX, a firma del liquidatore. Nella sua difesa, Wind argomenta che la disdetta del 07/08/18 (e non, quindi, del 03/08, ma, anche in questo caso manca la prova documentale), inviata dal liquidatore, XXX, non era stata ritenuta conforme per due ordini di motivi: la mancata indicazione delle numerazioni oggetto di disdetta e la mancata produzione di copia della visura camerale, attestante il ruolo del Sig. XXX. Il gestore afferma altresì di aver contattato il liquidatore per fornire le motivazioni della mancata accettazione della richiesta e di aver notificato per iscritto la società, allegando la comunicazione inviata. Nonostante il gestore non abbia provato l'invio di tale comunicazione, è pur vero che la circostanza non è contestata nelle repliche da parte istante e pertanto la missiva si considera ricevuta. Inoltre, dall'analisi della disdetta prodotta del 03/08/18 si rileva, in effetti, che trattasi di una richiesta molto generica, riferita esclusivamente ad un codice cliente (n. XXX), senza indicazione di alcuna numerazione e, inoltre, non risulta corredata da copia di valido documento d'identità del richiedente o, nel caso di specie, da copia di visura camerale aggiornata, attestante il ruolo del richiedente, come richiesto dalle condizioni generali di contratto, prodotte in atti dal gestore. Per i motivi suddetti, si ritiene corretto il prosieguo della fatturazione da parte del gestore, avallato, a maggior ragione, dall'assenza di contestazioni puntuali. L'istante lamenta altresì che lo stesso gestore, il 16/10/2018, avrebbe riscontrato la richiesta di disdetta del 25/09/18, confermando l'avvio del processo di disattivazione del servizio XXX. Anche in questo caso la documentazione prodotta ha sofferito alla carenza di informazioni chiare ed univoche e ha consentito di ricostruire che Wind, il 16/10/18, comunicava per iscritto di aver preso in carico e gestito la richiesta di disattivazione del servizio XXX, come da richiesta inviata dal cliente il 25/9/18. Non è stato possibile verificare la missiva del cliente, in quanto, come già chiarito in apertura di disamina, non è allegata al fascicolo documentale, ma il riscontro del gestore appare chiaro e conferma la disattivazione del solo servizio XXX, circostanza peraltro non confutata nelle memorie di replica. Nella sua difesa, il gestore dichiara che, tra l'ottobre 2018 e gennaio 2019, si completava la cessazione delle SIM XXX, XXX, XXX e XXX e delle linee fisse XXX e XXX per portabilità ad altro operatore e, di conseguenza, con riferimento alle predette utenze, devono essere stornati/rimborsati, dalla data di avvenuta portabilità, i canoni, laddove addebitati, al netto di eventuali costi per recesso anticipato, che rimangono dovuti ai sensi delle condizioni generali di contratto. Nella fattispecie non si rileva, infatti, alcuna causa da cui si possa evincere che la cessazione anticipata sia stata determinata da colpa imputabile all'operatore, avendo l'istante chiarito fin da subito che la disdetta era conseguenza della cessazione dell'attività aziendale con conseguente messa in liquidazione. Va da sé che eventuali costi relativi a contributi di disattivazione per le linee fisse ed il recupero (in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza naturale del contratto) di sconti /promozioni concesse, rimangono di competenza del cliente.

Proseguendo con l'analisi dei documenti prodotti, risulta la PEC del 16/04/2019, con cui l'Avvocato delegato dal cliente contesta 4 SIM dati (XXX, XXX, XXX e XXX), mai utilizzate e, a suo dire, ancora fatturate nonostante l'intervenuta disdetta di agosto 2018. Nonostante il gestore l'abbia ritenuto infondato e produca, anche in questo caso senza documentarne la corretta trasmissione, il riscontro scritto che avrebbe inviato all'istante, (riscontro comunque mai confutato in sede di repliche), si considera, invero, la missiva di aprile formalmente corretta, nella parte in cui il cliente, contestando l'indebita fatturazione delle 4 sim, le elenca e ne chiede espressamente la disattivazione. Il gestore dovrà quindi stornare/rimborsare, decorsi i trenta giorni previsti per la gestione amministrativa, tutti i canoni relativi alle 4 SIM dati suddette, al netto di eventuali costi per recesso anticipato. Il 13/06/2019 viene inviato dall'Avvocato delegato dall'istante un reclamo con riferimento ad ulteriore fattura ricevuta. Il gestore, come esplicito nelle memorie difensive, gestisce il reclamo come fondato e procede all'azzeramento dei canoni con riferimento alle linee: ADSL XXX, XXX, XXX e XXX, inviando comunicazione scritta il 20/06/19, informando l'istante che avrebbe proceduto, a seguito del suddetto reclamo, a rimborsare quanto erroneamente addebitato, per ritardo nella disattivazione, con riferimento a precise fatture indicate. Di conseguenza, con riferimento alle predette linee fisse ed al servizio dati indicato, devono essere stornate le fatture emesse a partire dal trentesimo giorno successivo alla data del 13/06/2019. Continuando nell'analisi della fatturazione in atti, si evince che, con riferimento al codice cliente 410001964, viene fatturato ancora il servizio ADSL n. XXX (presente nella fattura di luglio 2019), per il quale, la prima contestazione documentata da parte dell'istante risale al 24/02/2020. Nel suddetto reclamo il legale di parte attrice, contestando la risoluzione contrattuale ricevuta dal gestore il 29/01/2020, fa esplicito riferimento al servizio ADSL n. XXX, affermando che era già stato cessato nel 2018. Avendo già ampiamente approfondito sul punto, si può ritenere che, al di là di una puntuale e corretta richiesta di disdetta, considerati altresì tutti gli scambi intervenuti tra le parti da quasi due anni, sia a questo punto chiara la volontà del cliente di voler cessare il suddetto servizio. Pertanto il gestore dovrà stornare/rimborsare eventuali canoni addebitati per l'ADSL n. XXX a partire dal trentunesimo giorno successivo al 24/02/2020. Sicuramente, al di là della difficoltà nel ricostruire la corretta cronologia dei fatti attraverso l'esame delle numerose missive che le parti si sono scambiate nell'arco di circa due anni, quello che l'Ufficio scrivente ha cercato di accertare al di là di ogni dubbio, è se sia corretta la richiesta dell'istante di storno totale delle fatture emesse successivamente all'agosto 2018, quando la società veniva posta in liquidazione e il liquidatore comunicava l'intenzione di chiudere tutti i contratti riferiti al codice cliente: XXX. L'approfondita istruttoria condotta ha chiarito che, innanzitutto, i codici clienti riferiti alla società erano due e che la richiesta era priva dei requisiti formali richiesti dalle condizioni generali di contratto, come per esempio l'allegazione di copia del documento d'identità del richiedente. Trattasi pertanto di richiesta incompleta, cui non ha fatto tra l'altro seguito alcuna rettifica, nemmeno nelle memorie di replica, quando il cliente, appreso del presunto riscontro scritto inviato dal gestore, non l'ha mai contestato. Deve ritenersi quindi regolare la fatturazione dell'operatore, anche in forza della corretta gestione del rapporto contrattuale dove incombono reciproci obblighi di rispetto non solo delle norme di legge, ma anche delle

regole di diligenza e correttezza. Trattandosi di due contratti e varie linee, l'Ufficio ha quindi dovuto obbligatoriamente valutare ogni singolo reclamo inoltrato ed eventuali riscontri del gestore. Premesso che, come relazionato nelle memorie, le prime portabilità verso altri operatori risalgono ad ottobre 2018 e altre in data successive (gennaio 2019), con riferimento alle suddette linee, si ritiene che il gestore debba stornare eventuali canoni addebitati successivamente alla disattivazione delle linee oggetto di portabilità; rimangono ovviamente dovuti eventuali costi per recesso anticipato.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX., per i motivi sopra indicati, l'operatore Wind Tre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- Con riferimento alle SIM XXX, XXX, XXX e XXX e alle linee fisse XXX e XXX, stornare e/o rimborsare, nel caso le somme siano state corrisposte, i relativi canoni, dalla data di avvenuta portabilità;
- Con riferimento alle SIM XXX, XXX, XXX e XXX, stornare e/o rimborsare, nel caso le somme siano state corrisposte, i relativi canoni, decorsi 30 gg. dal 16/04/2019;
- Con riferimento all'ADSL XXX, XXX, XXX e XXX stornare e/o rimborsare, nel caso le somme siano state corrisposte, i relativi canoni, decorsi 30 gg. dal 13/06/2019;
- Con riferimento al servizio ADSL n. XXX, stornare e/o rimborsare, nel caso le somme siano state corrisposte, i relativi canoni, decorsi 30 gg. dalla data del 24/02/2020.

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.

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.

Torino, 15/11/2023

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Vincenzo Lilli