



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 10/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE LUCA / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 1067/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 gennaio 2015;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del sig. De Luca del 20 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

L'istante ha lamentato l'addebito ingiustificato dei costi relativi alla dettatura di telegrammi in quanto mai effettuati, l'arbitraria sospensione del servizio di telefonia fissa senza preavviso e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. De Luca, intestatario dell'utenza telefonica n. 081483xxx, era titolare dell'abbonamento per il servizio di telefonia fissa "*Happy no limit*" con la società Wind Infostrada;

b. l'istante, nella fattura del 21 marzo 2012, notando la presenza di costi relativi alla dettatura di 18 telegrammi mai effettuati, procedeva al pagamento della fattura ed inoltrava reclamo scritto alla WIND, senza mai ricevere alcuna risposta;

c. anche la fattura del 21 maggio 2012 presentava costi relativi alla dettatura di altri 47 telegrammi e, pertanto, l'istante inviava nuovamente reclamo alla WIND, contestando l'importo della fattura e chiedendo copia in chiaro dei tabulati dei telegrammi addebitati e provvedeva a pagare unicamente l'importo relativo al traffico telefonico effettuato;

d. in data 12 giugno 2012, in assenza di chiarimenti da parte di WIND, l'istante presentava denuncia contro ignoti al Commissariato di Pubblica Sicurezza per la questione dei telegrammi mai inviati;

e. in data 18 giugno 2012, nonostante il pagamento parziale delle fatture e la pendenza di vari reclami rimasti inevasi, WIND sospendeva la linea telefonica senza alcun preavviso;

f. l'istante, sempre il 18 giugno 2012, inviava raccomandata A/R con la quale chiedeva il recesso dal contratto con Wind Infostrada e richiedeva il passaggio alla Telecom, poi avvenuto in data 2 agosto 2012;

g. finalmente, in mancanza ancora di chiarimenti da WIND, l'istante provvedeva a contattare Poste Italiane S.p.A., che, in data 4 luglio 2012, forniva i tabulati dei telegrammi effettuati dalla propria utenza telefonica nel periodo gennaio 2011 – giugno 2012, riscontrando la presenza di un solo telegramma;

h. nonostante l'invio dei tabulati di Poste Italiane, WIND insisteva nel richiedere il pagamento delle fatture insolute e nonostante l'invio di un ulteriore reclamo, WIND non procedeva a fornire alcuna spiegazione né a fornire i tabulati in chiaro dei telegrammi indicati in fattura;

i. stanco di questa situazione, l'istante si rivolgeva ad un legale per diffidare e mettere in mora la società WIND, senza ricevere alcuna spiegazione;

j. solo in data 28 agosto 2012, contattando WIND tramite la pagina *Facebook*, l'operatrice provvedeva a risolvere il problema, tant'è vero che, nel mese di settembre 2012, veniva emessa dalla WIND una nota di credito relativa alle fatture contestate;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

k. in data 22 settembre 2012, l'ultima fattura, relativa al periodo in cui il servizio telefonico era stato sospeso, presentava ancora costi relativi a 22 telegrammi e, pertanto, l'istante contattava nuovamente la società tramite *Facebook*, riuscendo ad ottenere lo storno di detti importi;

l. in data 22 febbraio 2013, l'istante riceveva una lettera di messa in mora da parte della società Euro Service S.r.l. volta al recupero di crediti vantati da WIND, che, l'istante, per non incorrere in problemi, pagava tempestivamente;

m. solo dopo aver pagato, l'istante notava che la richiesta faceva ancora riferimento alla dettatura di telegrammi e, pertanto, inviava vari reclami alla WIND, senza ricevere alcuna risposta, fino a quando riusciva, tramite un operatore del call center, ad ottenere l'emissione di un assegno di rimborso per i telegrammi mai effettuati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per l'arbitraria sospensione del servizio di telefonia fissa, ai sensi dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno ed il rimborso dei costi di recesso dovuto a grave inadempimento della società WIND Infostrada S.p.A.;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

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

WIND, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha ribadito la propria estraneità alla vicenda, dichiarando che *“.[I]n maniera puntuale e tempestiva, WIND ha, infatti, fornito all'istante adeguati riscontri, informandolo sulla gestione adottata. La convenuta, a fronte della certificazione rilasciata da Poste Italiane, ha altresì già provveduto ad accogliere il reclamo amministrativo dell'istante, stornando tutti gli importi contestati, e regolarizzando la posizione amministrativa”*.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i), occorre rilevare il comportamento illegittimo di WIND, che, nonostante pendessero reclami aventi ad oggetto la contestazione di somme addebitate in fattura, ha proceduto alla sospensione del servizio telefonico senza preavviso, tanto più che l'istante aveva provveduto a corrispondere le somme non oggetto di contestazione. Rilevano al riguardo l'articolo 4, comma 2 dell'Allegato A della Delibera 664/06/CONS, secondo il quale: *“L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute*" e l'articolo 2 del Regolamento che testualmente recita: "non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi dell'art. 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione". Alla luce delle considerazioni sopra svolte, si riconosce il diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per la sospensione della linea telefonica dal 18 giugno al 2 agosto 2012; l'indennizzo deve essere computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per 46 giorni con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta, in quanto il sig. De Luca per contestare i continui addebiti relativi alla dettatura di telegrammi mai effettuati, ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche ed ha inviato anche numerosi reclami scritti sia tramite raccomandata A/R che tramite fax al servizio clienti di Wind, a partire dal 12 luglio 2012 sino all'ultimo reclamo del 30 marzo 2013, ricevendo risposte non esaustive, che non prendevano in considerazione le effettive richieste dell'utente né valutavano i tabulati di Poste Italiane che dimostravano che l'addebito dei costi dei telegrammi era erroneo ma anzi ribadivano, come confermato da Wind nelle proprie memorie, che le fatturazioni erano regolari senza entrare nel merito delle richieste dell'utente.

Alla luce di quanto descritto, il comportamento di Wind viola quanto sancito all'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP che prevede espressamente che "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), considerato che la sospensione è stata determinata da un comportamento illegittimo di WIND e che l'istante è stato costretto ad esercitare il diritto di recesso dal contratto, deve riconoscersi il diritto al rimborso e/o storno delle somme corrisposte a titolo di costi di recesso.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro 100,00;

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'accoglimento dell'istanza del sig. De Luca Antonio nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e condanna la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a corrispondere mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 345,00 (euro trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica per 46 giorni dal 18 giugno al 2 agosto 2012;

ii. euro 300,00, (euro trecento/00), a titolo di indennizzo, computato nella sua misura massima, per la mancata risposta ai reclami;

iii. le somme già versate a titolo di recesso anticipato dal contratto.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, 29 gennaio 2015

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani