



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 139/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASSOL S.R.L./WIND TRE S.P.A.
(GU14/941/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 2018;

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 dalla delibera n. 405/17/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. 203/18/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*” (di seguito “*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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della società Cassol S.r.l., del 9 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria del contratto *business* codice cliente n. 5920***, cui sono associate n. 25 SIM voce e n. 65 SIM dati in abbonamento, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'applicazione dei costi di fatturazione diversi da quelli pattuiti e dei costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 1 aprile 2015, aveva sottoscritto una proposta di contratto per i servizi di telefonia mobile e dati;

b. sin dall'attivazione delle SIM, le fatture emesse prevedevano costi diversi da quelli pattuiti contrattualmente, motivo per il quale in data 22 febbraio 2016 la società istante ha cambiato gestore ed ha ricevuto le fatture con i costi per recesso anticipato;

c. in data 8 giugno 2016, la società istante ha contestato tramite raccomandata A/R le fatture n. 1688017351 di euro 623,00 e n. 1689020968 di euro 779,00 relative ai costi per recesso anticipato;

d. in data 5 luglio 2016, la società istante ha inviato un altro reclamo, sempre tramite raccomandata A/R, contestando tutta la fatturazione emessa a partire dalla data di attivazione del contratto, in quanto contenente costi per "contributo spese di spedizione" e traffico *roaming* inferiore a 100 MB non previsti nel contratto;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno totale della posizione debitoria in quanto relativa ai costi fatturati indebitamente nelle fatture contestate, ai costi per recesso anticipato e rate residue dei terminali.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A. non ha presentato alcuna memoria e nel corso della discussione si è resa disponibile a uno storno parziale dell'insoluto comprensivo anche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delle rate residue dei terminali di competenza della società istante. La proposta non è stata accettata.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta di storno parziale della posizione debitoria occorre precisare quanto segue.

La società WIND Tre non ha depositato la copia della proposta di contratto né delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente, pertanto, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore in merito alla legittimità dei costi oggetto di contestazione, la richiesta volta allo storno delle fatture contenenti addebiti non previsti contrattualmente nonché delle fatture contenenti i costi per recesso anticipato deve essere accolta.

Con riferimento alla contestazione relativa alla fattura n. 16880209851 dell'importo di euro 1.799,78 relativa alle rate residue dei terminali, la richiesta di storno non può trovare accoglimento in quanto i terminali sono beni in acquisto mediante pagamento rateale che rimane di competenza del cliente anche in caso di recesso anticipato.

UDITA la relazione del commissario Mario Morcellini, 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 della società Cassol S.r.l. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare la posizione debitoria dell'istante ad eccezione della fattura n. 16880209851 dell'importo di euro 1.799,78 (millesettecentonovantanove/78) relativa alle rate residue dei terminali che rimane a carico della società dell'istante.

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 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Antonio Perrucci