



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 146/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO MEDICO FLORE/WIND TRE S.P.A.
(GU14/478/2018)**

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 dello Studio Medico Flore, del 23 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di due utenze telefoniche *business* nn. 3922421*** e 070238***, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società"), disservizi alla linea telefonica fissa, la fatturazione ingiustificata proseguita dopo la disdetta e la perdita della numerazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 8 maggio 2017, aveva richiesto la disdetta del contratto relativo alla linea fissa, ma nei mesi successivi alla disdetta WIND Tre ha continuato a emettere le fatture sebbene non dovute;

b. inoltre, l'istante ha contestato la fattura n. 2017T000459120, in quanto relativa ai canoni dal 1° aprile al 31 maggio 2017, sebbene dal 3 aprile 2017 l'istante abbia rilevato l'interruzione della linea telefonica e in data 8 maggio 2017 ha inviato la disdetta del contratto;

c. a causa dei continui disservizi alla linea telefonica fissa, l'istante ha dovuto attivare una nuova numerazione con conseguente perdita della numerazione 070238*** utilizzata dallo studio da cinque anni.

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

- i. lo storno delle fatture contestate per i canoni non dovuti e i costi di disattivazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità di ulteriori richieste e/o circostanze da prendere in esame rispetto a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quanto indicato nel formulario UG e, quindi, non sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, rappresentando le stesse uno “*ius novorum*” nell’odierno procedimento; in particolare l’istante solo con il formulario GU14 ha inteso includere la numerazione 070238***.

Con riferimento al disservizio relativo all’utenza fissa, WIND Tre ha confermato che, in data 3 aprile 2017, era stata aperta pratica di guasto per un problema tecnico (linea muta) segnalato dall’istante in pari data e chiusa il successivo 11 aprile 2017, a seguito di intercorsa risoluzione. In data 20 aprile 2017, veniva aperta ulteriore pratica di guasto per un nuovo sopraggiunto problema di linea muta; detta pratica veniva chiusa in data 6 maggio 2017 in quanto, nelle more della necessaria lavorazione, Telecom Italia comunicava che il cliente aveva dichiarato di aver cessato il servizio e di non essere interessato alla risoluzione. In data 8 maggio 2017, WIND Tre riceveva la richiesta di disdetta del contratto.

In ogni caso, già in data 18 luglio 2017, come da nota di credito n. 910852464, WIND Tre ha provveduto a riconoscere l’indennizzo di euro 100,00 in applicazione della Carta Servizi, compensando detto importo sull’insoluto esistente. Occorre considerare che l’istante non ha provveduto al pagamento di tutte le fatture emesse sin dal 19 aprile 2017 per competenze relative al 1° febbraio 2017, ovvero per periodi in alcun modo inerenti agli eventi in contestazione, nonché afferenti a ulteriori numerazioni mobili e relativi apparati non oggetto del presente procedimento, come evincibile dalle specifiche relative alle fatture n. 2017T000287865, n. 2017T000459120, n. 2017T000627438.

Si evidenzia che al netto della suddetta compensazione, l’istante presenta a oggi una posizione debitoria complessivamente pari a euro 1.110,63.

Relativamente, infatti, alla mancata disdetta dell’utenza n. 070238*** e alla asserita perdita della stessa, WIND Tre, per correttezza gestionale, intende evidenziare che già nel maggio 2017, a fronte della ricezione della relativa richiesta di disdetta trasmessa dal cliente in data 8 maggio 2017, aveva provveduto a contattare l’istante in data 24 maggio 2017, precisando, proprio al fine di scongiurare una eventuale perdita del numero, che non avrebbe dato seguito alla stessa perché priva di indicazioni circa la volontà o meno di rientro della stessa in Telecom Italia, chiedendo l’invio di una nuova comunicazione completa di tale specifica. Detta circostanza veniva confermata anche tramite email inviata in data 24 maggio 2017, nonché ribadita anche in fase di gestione della relativa istanza di conciliazione. Tuttavia, l’istante non si è mai attivato inoltrando qualsivoglia comunicazione atta a perfezionare detta richiesta. La numerazione 070238*** è tuttora attiva e fatturante a ulteriore confutazione di qualsivoglia pretesa per la asserita perdita della stessa.

Nonostante il già avvenuto riconoscimento dell’indennizzo da Carta servizi, WIND Tre aveva avanzato una proposta volta allo storno parziale dell’insoluto, ma l’istante non ha accettato.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

In via preliminare, occorre precisare che l'eccezione di inammissibilità sollevata da WIND Tre con riferimento alle richieste non oggetto del prodromico tentativo di conciliazione è stata accolta solo parzialmente e, precisamente, nella parte relativa alla contestazione dei costi di disattivazione delle utenze telefoniche mobili, in quanto sia nel formulario UG che nella documentazione depositata non è rinvenibile alcuna doglianza in merito. Diversamente, la contestazione relativa alla fatturazione proseguita dopo la disdetta dell'utenza telefonica fissa, sebbene non fosse indicata espressamente nell'istanza UG, in ogni caso era già a conoscenza della società WIND Tre, come si evince dalla corrispondenza intercorsa tra le parti prima della discussione del tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i., la stessa può trovare parziale accoglimento per le seguenti motivazioni. L'istante, a causa dei disservizi occorsi alla linea telefonica fissa, ha inviato, in data 8 maggio 2017, una richiesta di disdetta del contratto in essere con la società WIND Tre, ma la disdetta è stata ritenuta incompleta, in quanto non riportava la manifestazione di volontà del cliente circa il rientro o meno in Telecom Italia, e quindi non è stata gestita dalla WIND Tre proprio al fine di scongiurare la perdita della numerazione, motivo per cui le fatture continuavano a essere emesse.

Nel caso di specie, va tenuto in considerazione il comportamento dell'utente che ha inviato la disdetta, ha sottoscritto un nuovo contratto con un altro gestore al fine di non subire l'interruzione dei servizi voce e dati e non ha più utilizzato la numerazione oggetto di disdetta. Del resto, WIND Tre si è limitata a produrre solo le fatture, ma non anche il dettaglio del traffico voce e dati, unico elemento che avrebbe potuto giustificare l'addebito degli importi a carico dell'istante.

Ne consegue, quindi, che le fatture emesse dalla società WIND Tre emesse dopo i trenta giorni dalla disdetta inviata dall'istante, in data 8 maggio 2017, devono essere oggetto di storno.

Con riferimento alla fattura n. 2017T000459120 – periodo 1° aprile – 31 maggio 2017 - la stessa risulta dovuta, fatti salvi gli importi relativi al periodo in cui l'istante ha contestato l'interruzione dei servizi, ovvero 3-12 aprile 2017 e 21 aprile – 6 maggio 2017, in quanto trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, l'operatore non può esigere la corresponsione del canone per il periodo in cui i servizi risultavano interrotti.

La fattura n. 2017T000627438 - periodo 1° giugno – 31 luglio 2017, nella parte relativa all'utenza telefonica fissa deve essere stornata per il periodo 8 giugno – 31 luglio 2017, essendo decorso il termine di trenta giorni per la gestione della disdetta, pertanto, trattasi di una fatturazione indebita che non risulta dovuta dal cliente.

Analogamente, le fatture n. 2017T000800221 (periodo 1° agosto – 31 settembre 2017), n. 2017T000972428 (periodo 1° ottobre - 30 novembre 2017), n. 2018T000127457 (periodo 1° dicembre 2017 – 31 gennaio 2018) e n. 2018T000306696 (periodo 1° febbraio – 30 marzo 2018), devono essere stornate integralmente in quanto relative all'utenza telefonica fissa oggetto di disdetta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento ai costi di disattivazione delle utenze mobili, preme rilevare che detta contestazione è stata sollevata per la prima volta con l'istanza GU14 e, pertanto, non può essere valutata in questa sede.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii, la stessa non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie trova applicazione l'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi* laddove dispone che “[l]e disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa risulta priva di fondamento in quanto la numerazione 070238*** risulta ancora attiva sui sistemi WIND Tre generando anche la relativa fatturazione. In tal senso, nel corso della discussione è stata acquisita la volontà dell'istante volta alla chiusura del contratto con relativa perdita del numero.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 di Studio Medico Alessandro Flore. 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 integralmente le fatture relative al periodo 8 giugno 2017 sino a tutt'oggi con riferimento all'utenza fissa nonché a stornare parzialmente la fattura n. 2017T000459120 (periodo 1° aprile – 31 maggio 2017) con riferimento al periodo 3-12 aprile 2017 e 21 aprile – 6 maggio 2017, quando i servizi risultavano interrotti.
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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci