



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 165/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZOTTINO / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 649/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 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. 390/15/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 denominato *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. Zottino, del 4 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 26 gennaio 2012, un agente dell'agenzia ReWind proponeva all'istante la sottoscrizione di un contratto per la fornitura de servizi di telefonia fissa, mobile, ADSL oltre ad un terminale in acquisto a rate ad un prezzo vantaggioso;

b. l'istante, allettato dall'offerta economicamente vantaggiosa, procedeva alla sottoscrizione del contratto, ma nonostante diversi solleciti telefonici nei confronti dell'agenzia ReWind, il servizio non veniva attivato ma venivano emesse le relative fatture mai saldate dall'istante, che, nel mese di maggio cambiava gestore telefonico.

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

i. la risoluzione del contratto con conseguente storno delle fatture emesse.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato che: «[C]on l'avvio della presente procedura, l'istante lamenta di aver sottoscritto in data 26 gennaio 2012 per l'utenza 0421560xxx un contratto business con un listino differente rispetto a quello prospettatoagli. A fronte della ricezione della predetta istanza, la convenuta ha avviato prontamente le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso quanto segue; l'utenza 0421560xxx veniva regolarmente attivata dalla convenuta secondo il listino in vigore al momento della sottoscrizione del contratto da parte dell'istante, come si evince dall'allegato "Proposta Tecnico Economica" delle condizioni di contratto (One Company Start € 25/mese; extra SMS € 5/mese, One company office € 40/mese per la linea ISDN Base più € 20/mese per la linea ADSL; apparato IAD in comodato d'uso compreso nel canone del servizio base; terminale Nokia C2-01 con rata bimestrale per 12 mesi di € 4 scontata del 100% in caso di contratto di abbonamento attivo per l'intera durata contrattuale di 24 mesi) (allegato 1). Il cliente nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto WIND (allegato 2) per l'attivazione dell'utenza 0421560xxx, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati, tra i quali il predetto allegato "Proposta Tecnico Economica". Il 12 marzo 2012 l'istante veniva contattato dal Customer Care e confermava l'attivazione e il corretto funzionamento della linea oggetto dell'istanza (allegato 3). In data 04 maggio 2012 l'utenza veniva disattivata per passaggio ad altro operatore. Occorre preliminarmente sottolineare che l'utente ha contestato l'offerta commerciale alla quale ha aderito con la sottoscrizione del contratto (allegato 2) ed una presunta errata fatturazione del listino attivato, solo a distanza di 3 anni dalla sottoscrizione del predetto contratto, dall'emissione delle fatture e dalla disattivazione dell'utenza avvenuta nel maggio 2012 (...). Solo in data 21 agosto 2014, infatti, quindi ben 2 anni dopo la cessazione dell'utenza 0421560xxx per passaggio ad altro operatore,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'istante inoltrava un reclamo con il quale contestava un atto di accertamento ricevuto dall'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento della tassa di concessione governativa presente nelle fatture WIND numero 2011T000191243, numero 2011T000412265, numero 2011T000643965, numero 2011T000876274 e numero 2011T001112741. Il cliente, col il suddetto reclamo, chiedeva l'emissione di una liberatoria, sostenendo che il contratto WIND non fosse mai stato attivato a causa di problemi tecnici. A seguito di verifiche emergeva che l'atto di accertamento era riferito alla tassa di concessione governativa (i.e. "TCG") della sim 3202956xxx, regolarmente ricevuta dal cliente nel dicembre 2010 e regolarmente attivata. Il reclamo, ritenuto infondato, veniva respinto e in data 25 agosto 2014 il cliente veniva prontamente informato tramite email in merito al suo esito (allegato 5)».

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta di essere stato raggirato da un agente dell'agenzia ReWind che gli ha proposto la sottoscrizione di un contratto a condizioni economiche molto vantaggiose, ma in concreto i servizi non sono mai stati attivati.

L'istante, pur lamentando in questa sede la mancata attivazione dei servizi richiesti con contratto sottoscritto in data 26 gennaio 2012, ha contestato il suddetto disservizio, per la prima volta, soltanto in data 20 agosto 2014, in occasione del reclamo inviato alla Wind Telecomunicazioni S.p.A. con il quale contestava il sollecito di pagamento pervenuto dall'Agenzia delle Entrate relativo al mancato pagamento della tassa di concessione governativa, che a suo dire, non sarebbe di sua pertinenza, in quanto il terminale in acquisto a rate non gli sarebbe mai stato consegnato né alcun servizio telefonico sarebbe mai stato attivato per motivi tecnici. Mai prima di tale momento, l'istante aveva contestato la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL né la mancata consegna del terminale, pur essendo trascorsi oltre due anni dalla sottoscrizione del contratto.

Nel caso di specie, occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio "One Company" regolarmente sottoscritto dall'istante nonché la schermata estratta dai sistemi aziendali dalla quale risulta che il cliente, in data 9 marzo 2012, è stato contattato dal servizio clienti confermando la regolare attivazione dei servizi. In considerazione della tardività della segnalazione inviata da parte dell'istante solo in data 20 agosto 2014, non è stato possibile richiedere all'operatore la produzione del dettaglio del traffico telefonico che avrebbe potuto consentire di verificare se effettivamente il sig. Zottino avesse utilizzato o meno il servizio. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi, salvi i casi in cui vi sia una contestazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preme rilevare, nel caso di specie, che non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione.

Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) relativa alla risoluzione del contratto con annullamento delle relative fatture che restano, pertanto, di competenza dell'istante.

Solo per completezza occorre precisare, sebbene non oggetto di richiesta nel formulario depositato dall'istante, che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del *Regolamento*, esulano dalle competenze di questa Autorità le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Zottino nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 17 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Laura Aria