



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 172/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MILAZZO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 1117/15)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2016;

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. 88/16/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 della sig.ra Milazzo, del 20 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica n. 0924508xxx, ha contestato l’attivazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto e la mancata risposta ai



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di giugno 2012, ha sottoscritto un contratto con il piano tariffario "All Inclusive Unlimited", nonostante i ripetuti solleciti telefonici, ha ricevuto nel mese di dicembre 2013, otto fatture relative al periodo giugno 2012 – settembre 2013 che facevano riferimento al contratto "All Inclusive Unlimited Affari";

b. l'istante, in data 15 gennaio 2014 e 5 febbraio 2015, ha inviato tramite l'associazione dei consumatori, due reclami volti a richiedere la copia del contratto nonché a contestare le fatture, senza ricevere alcun riscontro.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 8, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
- iii. lo storno delle fatture;
- iv. il risarcimento del danno;
- v. il rimborso per spese di procedura.

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che in data 8 maggio 2012, è stato attivato sulla linea n. 0924508xxx, il listino "All Inclusive Affari" piuttosto che il listino "All Inclusive Unlimited" profilo *consumer* per un'anomalia di sistema: il costo del suddetto listino affari era di 24,95 euro + iva in promozione per un anno. Terminata la promo, il prezzo sarebbe variato da 24,95 euro a 44.95 euro + iva (listino affari) anziché 44,95 euro iva inclusa (listino *consumer*). In virtù della predetta anomalia, si verificava un blocco del ciclo di fatturazione, pertanto, in data 3 dicembre 2013 venivano emesse contemporaneamente diverse fatture ed il successivo 17 dicembre 2013, veniva correttamente applicato il listino "All Inclusive Unlimited" profilo *consumer*. In data 19 febbraio 2014, a seguito di reclamo inviato da associazione consumatori, Wind, a differenza di quanto sostenuto nella presente istanza, ha provveduto al ricalcolo di tutte le fatture (Allegato 1) e all'emissione delle relative note di credito (Allegato 2), ha fornito, altresì, adeguato e puntuale riscontro all'associazione consumatori ed alla sig.ra Milazzo (Allegati 3 e 4). Il successivo 3 marzo 2014, la linea migrava verso altro OLO.

Nonostante Wind abbia poi applicato il corretto listino *consumer*, provveduto al ricalcolo di tutte le fatture con emissione delle relative note di credito, la sig.ra Milazzo ha promosso, in data 3 giugno 2015, una procedura conciliativa dinanzi al Corecom Sicilia, oltre un anno dopo la corretta gestione del reclamo inviato dall'associazione



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

consumatori e la migrazione dell'utenza verso altro OLO. Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari ad euro 799, 68.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa non può trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie si è trattato di un'erronea l'applicazione del listino tariffario *business* piuttosto che quello *consumer*, senza che alcun concreto pregiudizio sia stato arrecato all'istante avendo subito il blocco della fatturazione da parte dell'operatore per le opportune verifiche. La *ratio* dell'articolo 8 di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS richiamato dall'istante risiede nella tutela di indebite attivazioni avvenute ad insaputa del cliente che talvolta potrebbe subire attivazioni di utenze telefoniche o servizi accessori avvenute senza il suo consenso. Nel caso di specie, l'istante non ha contestato la sottoscrizione del contratto e del relativo piano tariffario ma solo il diverso profilo tariffario che è stato prontamente verificato e corretto dall'operatore in seguito alla presentazione del reclamo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione depositata dall'operatore risulta che il reclamo del 15 gennaio 2014 sia stato riscontrato formalmente mediante l'invio di una comunicazione scritta inviata all'istante e per conoscenza all'associazione consumatori ed in ogni caso l'operatore mediante il proprio comportamento concludente ha provveduto ad emettere le note di credito volte a restituire all'istante le somme corrisposte in eccedenza in conseguenza dell'errata applicazione del listino tariffario. L'altra richiesta inviata dall'istante nel mese di febbraio 2015 non può essere considerata come un reclamo ai sensi della delibera n. 179/03/CSP, in quanto mira solo ad acquisire la copia del contratto, pertanto, non è possibile invocare il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) prima citato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto non è oggetto di contestazione in alcun modo il traffico effettuato, ma solo l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto, in virtù del quale l'operatore ha provveduto al ricalcolo delle fatture ed all'emissione delle relative note di credito, pertanto, le somme fatturate ed attualmente insolute sono dovute dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'ambito di applicazione di cui all'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

In considerazione dell'infondatezza della domanda, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Antonietta Milazzo 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, 19 settembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi