



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 18/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE CARLI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 2019/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 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 Carli del 18 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del piano tariffario sottoscritto relativo alla telefonia mobile. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. De Carli, in data 22 agosto 2013, ha richiesto via *web* l'attivazione a Wind dei servizi di fonia fissa e dell'ADSL aderendo al piano tariffario "*All Inclusive L*" al costo mensile di euro 29,95;

b. contestualmente, l'istante ha aderito ad un'offerta convergente, denominata "*All Inclusive Double*" che consentiva, tramite portabilità del numero mobile, di usufruire di 200 minuti al mese di chiamate verso tutti, 200 SMS verso tutti e 2 Gb di traffico internet al costo di euro 1,00 al mese anziché euro 8,00;

c. il giorno 24 agosto 2013, l'istante inviava prontamente il modulo di contratto sottoscritto per l'attivazione del servizio di fonia e dell'ADSL e gli veniva comunicato che per poter attivare anche l'opzione "*Double*" per la fonia mobile occorreva attendere qualche giorno, ma che in ogni caso era possibile effettuare la prenotazione di quest'opzione evitando che scadesse, cosa che l'istante effettuava;

d. nei primi giorni di settembre, venivano attivati i servizi telefonici richiesti e l'istante si recava in un negozio Wind per attivare l'opzione "*Double*", così come gli era stato consigliato;

e. finalmente, in data 18 settembre, la richiesta di portabilità veniva conclusa con successo, ma l'istante subito rilevava che il piano tariffario applicatogli era diverso da quello richiesto;

f. dopo vari reclami telefonici, in data 8 ottobre 2013, inoltrava un reclamo con raccomandata A/R in cui richiedeva l'adempimento del contratto;

g. nei primi giorni del mese di novembre 2013, riceveva una telefonata da parte del personale di Wind che lo invitava a recarsi in un negozio autorizzato per l'attivazione del piano tariffario "*Double*";

h. l'istante si recava in un negozio Wind per apprendere che il piano non era più sottoscrivibile perché erano scaduti i termini e quindi procedeva ad effettuare diverse telefonate di reclamo.

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

i. l'applicazione immediata dell'offerta così come sottoscritta e pubblicizzata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata attivazione del piano tariffario sottoscritto;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il ricalcolo dei consumi telefonici della linea telefonica mobile;
- v. la segnalazione alle competenti Autorità per pubblicità ingannevole, frode ed altro.

2. La posizione dell'operatore

WIND, nel corso dell'audizione, si è resa disponibile ad applicare un profilo tariffario per il servizio di telefonia mobile analogo a quello richiesto dall'istante che ad oggi non è più sottoscrivibile, proponendo diverse alternative. Tuttavia l'utente ha confermato quanto richiesto nell'istanza depositata presso questa Autorità.

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*), va rilevato che la società Wind non ha adempiuto correttamente la propria prestazione non attivando l'opzione "*Double*" pur in presenza di una richiesta effettuata nei termini, in quanto l'istante, ha atteso l'attivazione del servizio di fonia fissa prima di esercitare l'opzione prevista per quella mobile, così come indicatogli dal personale di Wind. Tuttavia, trovandoci in presenza di un piano tariffario non più sottoscrivibile, la sua applicazione risulta tecnicamente impossibile.

Con riferimento alla richiesta sub *ii*), la richiesta merita accoglimento in quanto rientra nella fattispecie dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto che deve essere indennizzato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per un numero di 332 giorni calcolati dal 18 settembre 2013 (data in cui è avvenuta la portabilità) al 18 agosto 2014 (data di presentazione dell'istanza).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa è accoglibile in quanto l'istante ha inoltrato un reclamo con raccomandata A/R in data 8 ottobre 2013 senza aver ricevuto una risposta scritta; pertanto, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, l'utente ha diritto all'indennizzo, calcolato secondo il parametro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di euro 1,00 *pro die* per il numero di 219 giorni dall'8 ottobre 2013 fino al 30 giugno 2014, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione presso il CORECOM.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iv*), la stessa deve essere accolta e, pertanto, la società Wind è tenuta a ricalcolare le fatture emesse dal 18 settembre 2013 sino al 18 agosto 2014 con riferimento al servizio di telefonia mobile, applicando con effetti retroattivi un diverso piano tariffario simile a quello sottoscritto dall'utente e concordato con quest'ultimo.

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 332,00 (*euro trecentotrentadue/00*) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto per il numero di 332 giorni, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 219,00 (*euro duecentodiciannove/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 ottobre 2013, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a ricalcolare le somme fatturate con riferimento al servizio di telefonia mobile a partire dal 18 settembre 2013, (data in cui è avvenuta la portabilità), fino al 18 agosto 2014 (data di presentazione dell'istanza), applicando un piano tariffario analogo a quello sottoscritto dall'istante ed attualmente commercializzato da Wind, scelto d'accordo con l'utente ed a restituire, anche mediante storno sulle prossime fatturazioni, le somme versate in eccedenza. In mancanza di accordo circa un nuovo piano tariffario relativo alla telefonia mobile, Wind deve consentire all'istante la possibilità di recedere dal contratto stipulato sia per la telefonia fissa che mobile senza che siano addebitate le penali.

4. La società Wind Telecomunicazioni 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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.

6. 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, 24 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani