



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 25/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SERVIZI PROFESSIONALI DI S. / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1156/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 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. 656/15/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 *“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 società Servizi Professionali di S., del 27 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato la mancata attivazione dei servizi e l'illegittima fatturazione emessa dal gestore telefonico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante lamenta la mancata attivazione delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0810482xxx – 08119250xxx e la successiva emissione di fatturazioni da parte del gestore telefonico.

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

- i. lo storno delle fatture emesse;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo ai sensi degli articoli 3, 11 e 12, commi 2 e 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato che: *«[I]n data 16 luglio 2012, l'istante sottoscriveva una proposta di contratto per l'attivazione di due nuove linee telefoniche "LNA" con il listino Absolute Affari (Allegato 1); pertanto, venivano attivate il successivo 3 dicembre le nuove numerazioni 0810482xxx e 08119250xxx. Successivamente, l'istante, tramite pec inviata dall'avv. Fernando Ludione, disconosceva l'attivazione delle due utenze e chiedeva l'annullamento di tutte le fatture; la convenuta prontamente avviava le opportune verifiche e, accolto il disconoscimento (Allegato 2), provvedeva immediatamente alla disattivazione delle linee, allo storno di tutte le fatture, con emissione delle relative note di credito, (Allegato 3) ed a fornire adeguato riscontro scritto all'avvocato (Allegato 4). In data 23 marzo 2015, l'istante promuoveva una procedura conciliativa ex art. 3 del Regolamento dinanzi al Corecom Campania, nonostante fosse già a conoscenza da quasi un anno del disconoscimento accolto dalla convenuta, dello storno totale della posizione debitoria e dell'emissione delle relative note di credito.*

Tutto quanto sopra premesso, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere imputata alla convenuta. Pertanto, come da documentazione allegata, risulta evidente che, in tal sede, la delibera sugli indennizzi 73/11/CONS non si applica e non che non sia pertanto possibile liquidare alcun indennizzo, ai sensi dell'art. 2 del citato regolamento che stabilisce espressamente: "Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le 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. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, le richieste si rivelano prive di fondamento e vanno rigettate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 la mancata attivazione di due utenze telefoniche contestandone la successiva fatturazione, di cui in questa sede richiede lo storno; storno che risulta già stato disposto dalla società convenuta.

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 delle due utenze telefoniche di natura *business*, regolarmente sottoscritto dall'istante nonché la schermata estratta dai sistemi aziendali dalla quale risulta che, in data 24 giugno 2014, in seguito al disconoscimento richiesto dall'avv. Ludione per conto dell'istante, è stato processato il disconoscimento richiesto mediante lo storno delle fatture emesse ed insolute di cui, in data 16 agosto 2014, ne è stata data comunicazione tramite posta elettronica al legale dell'istante.

Alla luce di quanto descritto, la richiesta dell'istante di cui al punto i) non può essere accolta in quanto lo storno delle fatture emesse è già stato disposto dall'operatore in seguito alla richiesta di disconoscimento effettuata nel mese di giugno 2014.

Nè si ravvisano gli estremi per poter accogliere alcuna delle altre richieste avanzate da parte istante, in quanto in assenza di reclamo inviato al gestore telefonico, non può essere invocato il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, né allo stesso modo può essere richiesto l'indennizzo per la mancata attivazione delle utenze telefoniche, in quanto, ormai superata, dalla precedente richiesta di disconoscimento del contratto già gestita precedentemente.

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 della società Servizi Professionali di S. nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



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.

Napoli, 11 febbraio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci