



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 505/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CHIELLO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 1997/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Chiello, del 30 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, avendo sottoscritto un contratto *business*, ha contestato la mancata attivazione dell'utenza telefonica, il mancato inserimento negli elenchi telefonici e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha rappresentato quanto segue:

a) l'istante, in data 3 giugno 2014, aveva sottoscritto con la società Wind Telecomunicazioni un contratto *business* volto all'attivazione di un numero fisso nativo e dell'ADSL, ma, nonostante i numerosi solleciti telefonici e scritti (tramite posta elettronica ordinaria e certificata), i servizi non sono mai stati attivati;

b) nonostante l'intervento di diversi tecnici della Wind, l'attivazione non era andata a buon fine per problemi di natura tecnica;

c) nel corso di un sollecito telefonico, nel mese di novembre 2014, l'istante veniva informato che la linea risultava attivata nei sistemi aziendali e quindi si rendeva necessaria una segnalazione di guasto (sebbene la linea di fatto non fosse mai stata funzionante);

d) l'istante, pur di risolvere il problema, seguiva le indicazioni fornitegli telefonicamente dal personale del servizio clienti, inviando una richiesta di risoluzione del guasto, ma in ogni caso i servizi voce e dati non risultavano funzionanti;

e) ciò nonostante, l'istante riceveva le fatture da parte del gestore che provvedeva a pagare regolarmente, nella speranza che i servizi venissero attivati;

f) nel mese di giugno 2015, l'istante provvedeva a richiedere la disdetta del contratto.

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

- i. il rimborso delle fatture regolarmente pagate;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. la chiusura del contratto senza oneri e spese.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità delle richieste di indennizzo di cui ai punti *iii*) e *iv*), in quanto le stesse esulano da quanto richiesto in sede di conciliazione.

Inoltre, ha dichiarato che in data 3 giugno 2014, l'utente sottoscriveva una proposta di contratto per una linea non attiva. L'ordine di attivazione, inserito nella stessa giornata, tuttavia, risultava ricevuto da Telecom Italia ai fini dell'espletamento solo in data 19



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

settembre 2014. La società Wind aveva provveduto ad informare il cliente del prolungarsi dei tempi di attivazione dei necessari servizi di accesso alla rete forniti da Telecom Italia.

L'ordine di attivazione risultava espletato il successivo 7 novembre 2014 ed il successivo 10 novembre 2014 Wind provvedeva ad informare l'istante tramite email. L'istante provvedeva a segnalare problemi relativi all'assenza di linea telefonica in data 19 novembre 2014. A seguito di tale segnalazione e di un reclamo scritto di dicembre 2014, Wind provvedeva ad effettuare un accredito di euro 20,00. In data 24 aprile 2015, a seguito di un reclamo da parte dell'istante, Wind confermava per iscritto all'istante l'emissione della nota di credito e l'impossibilità di gestire una richiesta di risarcimento danni. Nel mese di luglio 2015, ricevuta la richiesta di disattivazione della linea telefonica, veniva disposta la cessazione su rete Wind.

Con riferimento alla mancata fornitura del servizio, Wind, avuta contezza del disservizio con il contatto del 19 novembre 2014 e con il reclamo di dicembre 2014, ha provveduto alla sua risoluzione ed allo storno in fattura del canone relativo ai giorni di disservizio.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria espletata, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito esposte.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta, in quanto, a fronte dell'emissione delle fatture regolarmente saldate dall'istante, nonostante pendessero numerose contestazioni in merito alla mancata attivazione dei servizi voce e dati, Wind non ha fornito in alcun modo la prova dell'effettiva fornitura del servizio mediante il deposito del dettaglio del traffico che ben avrebbe potuto estrapolare alla luce delle numerose segnalazioni tramite posta certificata inviate dall'istante. Tanto premesso, ne consegue che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sarà tenuta a rimborsare gli importi illegittimamente addebitati e corrisposti dall'istante.

A tal proposito, giova ricordare un principio consolidato in giurisprudenza, secondo cui le fatture commerciali, in quanto atti a formazione unilaterale, rientranti tra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, aventi ad oggetto fatti concernenti un rapporto già costituito che, nel caso in cui tale rapporto, per la sua natura o per il suo contenuto, sia oggetto di contestazione tra le parti stesse, non possono assurgere a prova del contratto e nessun valore, nemmeno indiziario, possono assumere.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, in quanto, in presenza di numerose contestazioni inviate dall'istante volte a sollecitare l'attivazione dei servizi, in mancanza della documentazione di dettaglio del traffico effettuato dall'istante, in alcun modo è possibile ritenere che il servizio telefonico sia stato attivato.

Peraltro, la società non ha fornito evidenza degli adempimenti di competenza prepedeuti all'attivazione della nuova linea, la stessa si è limitata ad eccepire il ritardo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

nella notifica della ricezione dell'ordinativo di delivery da parte di Telecom Italia, senza dimostrare di aver sollecitato il settore di competenza e di avere informato l'istante in ordine alla persistenza di impedimenti tecnici asseriti ma non provati.

Tanto premesso, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi, secondo il parametro pari ad euro 7,50 x 2 *pro die*, in quanto si tratta di un'utenza *business*, dal 13 agosto 2014 (in considerazione della richiesta di attivazione del 3 giugno 2014 e della tempistica di settanta giorni prevista dalla Carta Servizi Wind per l'attivazione dei servizi) al 30 giugno 2015, (data in cui il contratto è stato risolto), per il numero complessivo di giorni pari a 321.

Si ritiene di accogliere l'eccezione di improcedibilità delle richieste di cui ai punti *iii*) e *iv*) sollevata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 14, comma 1 del Regolamento che prevede la coincidenza tra le richieste formulate in sede di conciliazione ed in sede di definizione. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v*), la stessa deve essere accolta e, pertanto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. sarà tenuta a risolvere il contratto relativo all'utenza fissa senza oneri e spese.

Infine si ritiene equo, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, riconoscere in favore dell'istante euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Chiello 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 in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

i. euro 4.815,00 (quattromilaottocentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dell'utenza telefonica fissa.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a rimborsare le fatture corrisposte dall'istante nonché a risolvere il contratto relativo all'utenza fissa senza oneri e spese a carico dell'istante.

4. La 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.

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, 10 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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