



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 506/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OTTATO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1998/2015)**

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. Ottato, del 31 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0815071xxx, ha contestato la sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica, la perdita del numero nonché 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, titolare dell'utenza telefonica dal 1990, aveva sottoscritto, nel mese di agosto 2011, con la società Wind Telecomunicazioni un contratto per effettuare telefonate illimitate verso le utenze fisse nazionali al costo di euro 24,90 al mese;

b) nonostante la previsione di un costo fisso mensile, l'istante aveva ricevuto, a partire dal mese di giugno 2012, fatture che prevedevano costi superiori a quelli concordati;

c) per tale motivo, l'istante effettuava diverse segnalazioni telefoniche e veniva informato che, per un errore nei sistemi, era stata generata una fatturazione errata che sarebbe stata rimborsata immediatamente;

d) l'istante, successivamente, senza aver ricevuto il rimborso delle somme addebitate erroneamente né alcuna altra comunicazione da parte del gestore telefonico, subiva, in data 31 luglio 2013, la sospensione del servizio senza preavviso, sebbene le clausole contrattuali prevedano che il preavviso di sospensione avvenga mediante raccomandata A/R;

e) l'istante, in data 21 agosto 2013, tramite posta certificata, contestava gli importi in eccesso, richiedeva la riattivazione della linea nonché la risoluzione del contratto per grave inadempimento del gestore;

f) successivamente, in data 9 gennaio 2014, non avendo ricevuto alcun riscontro al precedente reclamo, l'istante inviava un altro reclamo, tramite posta certificata, richiedendo la riattivazione della linea al fine di cambiare operatore telefonico, senza ricevere alcun riscontro;

g) successivamente, l'istante rilevava che l'utenza n. 0815071xxx risultava assegnata ad altro utente con inevitabile danno alla propria attività professionale.

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

- i. la risoluzione del contratto per grave inadempimento della società;
- ii. l'annullamento delle fatture emesse illegittimamente;
- iii. il rimborso delle somme addebitate in eccesso;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vii. il risarcimento del danno.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che nel corso dell'anno 2012, per una anomalia dei sistemi, nelle fatture n. 8808223213 (periodo di competenza 01/03/2012 - 30/04/2012), n. 8811907639 (periodo di competenza 01/05/2012 - 30/06/2012) e n. 8815593493 (periodo di competenza 01/07/2012 - 31/08/2012), l'importo relativo al canone "Happy NoLimit Affari" veniva addebitato due volte. Pertanto, la società, avuto contezza dell'anomalia che aveva impattato diversi utenti, indipendentemente dalle segnalazioni dell'istante, provvedeva immediatamente al rimborso degli importi addebitati nelle fatture di cui sopra, già con la fattura n. 8821843627 emessa in data 22 dicembre 2012 che veniva emessa negativa per l'importo pari ad euro 74, 21 a seguito del riconoscimento dei canoni erroneamente fatturati al netto degli addebiti spettanti al cliente. (Allegato 2). In data 17 aprile 2013, la società Wind, contattata dall'istante nel periodo di gestione della suddetta anomalia, lo informava telefonicamente della restituzione degli importi nella fattura n. 8821843627 del 22 dicembre 2012. Nonostante, la risoluzione dell'anomalia e la restituzione degli importi erroneamente addebitati, l'istante non provvedeva al pagamento delle fatture per un servizio di cui usufruiva regolarmente. In data 18 giugno 2013, Wind inviava al cliente una prima comunicazione per sollecitare il pagamento degli importi insoluti (Allegato 4). Il successivo 31 luglio 2013, in ragione, quindi, del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, Wind provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità dell'utenza intestata al cliente ed inviava il successivo 14 agosto 2013 lettera di risoluzione contrattuale (Allegati 5 e 6). In data 7 settembre 2013, provvedeva alla ristampa e all'invio delle fatture insolute (Allegati 7 e 8). In data 14 ottobre 2013, versando l'istante ancora in uno stato di insolvenza, Wind inviava nuova lettera di preavviso risoluzione contrattuale (Allegato 9). A fronte di dei mancati pagamenti, nonostante la risoluzione dell'anomalia, il rimborso delle somme erroneamente addebitati ed i preavvisi di risoluzione contrattuale, Wind provvedeva alla cessazione dell'utenza solo in data 02 gennaio 2014 (Allegato 5).

In merito alla mancata risposta ai reclami contestati dall'istante, Wind fa presente che al reclamo del 21 agosto 2013 ha risposto per iscritto in data 13 settembre 2013 come risulta dall'allegato n. 10 ed al reclamo del 9 gennaio 2014, ha risposto il successivo 16 gennaio 2014, come risulta dalla comunicazione di cui all'allegato n.11.

Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari ad euro 320,55 e si fa presente che l'istante non provvedeva più al pagamento, nemmeno parziale, delle fatture già dal mese di novembre 2012, pur continuando ad utilizzare il servizio ininterrottamente fino alla sospensione del 31 luglio 2013 e poi alla completa disattivazione di gennaio 2014.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa non può essere accolta, in quanto esula dalle competenze di questa Autorità di cui all'articolo 19 del Regolamento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta parzialmente con riferimento agli importi fatturati successivamente alla sospensione del servizio avvenuta in data 31 luglio 2013. Ne consegue, quindi, che dovranno essere stornate le fatture emesse dal mese di agosto 2013 sino al mese di gennaio 2014.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa risulta già soddisfatta con il comportamento dell'operatore che, in sede di gestione delle segnalazioni dell'istante, ha disposto il rimborso delle somme addebitate illegittimamente mediante compensazione con le fatture di successiva emissione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iv*), la stessa deve essere accolta in quanto la società Wind ha proceduto alla sospensione del servizio telefonico senza aver dato prova della effettiva consegna al destinatario delle lettere di preavviso di sospensione né ha dato prova di aver riscontrato le contestazioni inviate dall'istante volte a richiedere la riattivazione del servizio nel mese di agosto 2013 e gennaio 2014. Tanto premesso, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la sospensione del servizio telefonico risulta illegittima e pertanto, l'istante avrà diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die*, trattandosi di un'utenza *business*, per il numero complessivo di giorni pari a 155, calcolati dal 31 luglio 2013, data in cui è stata disposta la sospensione fino al 2 gennaio 2014, data in cui l'utenza telefonica è stata cessata.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v*) la stessa deve essere accolta, in quanto il sig. Ottato ha subito la perdita del numero di cui era titolare da oltre dieci anni a seguito del comportamento negligente dell'operatore, che, senza comunicare la sospensione del servizio per morosità, senza riscontrare le richieste di riattivazione dell'utenza telefonica e senza fornire chiarimenti in merito alle somme addebitate in eccedenza, ha provveduto a cessare l'utenza telefonica, determinando la successiva perdita del numero.

Tanto premesso, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9 del Regolamento Indennizzi, secondo il parametro massimo pari ad euro 4.000,00. Infatti, trattandosi di un'utenza telefonica *business*, il parametro massimo pari ad euro 1.000,00 deve essere quadruplicato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del citato Regolamento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *vi*), la stessa deve essere accolta in quanto la risposta fornita da Wind sia in occasione del primo reclamo del 21 agosto 2013 non può considerarsi tale limitandosi a comunicare che l'ufficio competente ha cercato di contattare invano il cliente. La successiva risposta del 10 gennaio 2014 al secondo reclamo dell'istante non risulta esaustiva in quanto fa riferimento soltanto alla regolarità della fatturazione emessa, nulla disponendo in merito alla richiesta di riattivazione avanzata dall'istante. Ai sensi dell'articolo 11, comma 2, i due reclami sono considerati unitariamente stante l'omogeneità delle richieste, ne consegue che l'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

avrà diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento Indennizzi secondo il parametro massimo pari ad euro 300,00.

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. Ottato 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, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 2.325,00 (duemilatrecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico;
- ii. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a stornare anche le quattro fatture emesse a partire dal mese di agosto 2013 fino al 2 gennaio 2014.

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.



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.

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi