



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 51/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EDILFLOOR S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/1265/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 2018;

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 dalla delibera n. 405/17/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 della società Edilfloor S.p.A., del 5 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario di un contratto *business*, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) la mancata applicazione dell’opzione “*All Inclusive Travel Mondo*”, la mancata risposta al reclamo e la sospensione ingiustificata di tre utenze telefoniche mobili ricaricabili. In particolare,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di settembre 2014, aveva sottoscritto un contratto con WIND relativo a n. 9 SIM (n. 6 profili voce *"Top Mondo All Inclusive"*, n. 2 profili voce *"Unlimited Premium All Inclusive Business"* e n. 1 profilo dati *"Internet Smart"*, nel mese di ottobre 2014, aveva sottoscritto un ampliamento contrattuale relativo a n. 3 SIM con profilo *"All Inclusive Aziende Ricaricabile"*;

b. le utenze venivano utilizzate prevalentemente per il traffico estero in considerazione delle tariffe economicamente vantaggiose previste dall'opzione *"All Inclusive Travel Mondo Aziende"*;

c. in realtà, in occasione del primo viaggio all'estero, si erano verificati i primi disservizi in quanto le opzioni per l'estero contrattualmente sottoscritte non risultavano attivate, rendendo necessaria l'attivazione dell'opzione tramite *web*;

d. nonostante tale attivazione, il credito per effettuare e ricevere telefonate dai dipendenti in trasferta veniva rapidamente eroso, rendendo necessarie nuove ricariche per poter usufruire del servizio telefonico;

e. sono stati aperti numerosi *ticket* di assistenza telefonica che avevano riscontrato la presenza di un'anomalia che non consentiva l'attivazione dell'opzione prescelta, pertanto, dopo aver cercato ripetutamente nel corso del mese di novembre 2014 di risolvere la problematica e attivare l'opzione *"Travel Mondo"*, in data 8 dicembre 2014, non avendo ricevuto adeguata assistenza e non essendo riusciti a risolvere il problema, veniva richiesta la migrazione verso altro gestore, lasciando attive in WIND Tre solo le tre utenze telefoniche ricaricabili e un'utenza dati utilizzate per traffico nazionale;

f. pur in presenza di tali disagi, parte istante aveva provveduto a saldare la fattura n. 2014T001085437 del 19 novembre 2014 dell'importo di euro 1.266,13, nonostante alcuni importi fossero chiaramente ingiustificati;

g. malgrado ciò, in data 12 febbraio 2015, l'istante ha ricevuto un telegramma da parte di WIND Tre con cui veniva minacciata la sospensione del servizio delle tre utenze telefoniche rimaste attive, in caso di mancato pagamento degli importi addebitati in fattura relativi a utenze ormai migrate;

h. verificati gli addebiti, l'istante provvedeva a saldare parzialmente la fattura n. 2015T000090080 del 20 gennaio 2015, di euro 2.020,09, per l'importo di euro 451,91;

i. in data 13 marzo 2015, l'istante inviava reclamo diffida e messa in mora con cui richiedeva alla WIND Tre lo storno dell'importo di euro 1.568,18 relativo a errata fatturazione di costi non dovuti e il rimborso delle spese sostenute;

j. nonostante la contestazione pendente, WIND Tre ha provveduto prima a sospendere le tre utenze telefoniche ricaricabili rimaste attive e successivamente ne ha disposto la definitiva cessazione con conseguente perdita delle stesse, pur avendo l'istante provveduto a saldare parzialmente gli importi oggetto di contestazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

- i. lo storno dell'importo di euro 1.568,18 addebitato complessivamente nelle fatture n. 2014T001085437 del 19 novembre 2014 e n. 2015T000090080 del 20 gennaio 2015;
- ii. il rimborso dell'importo di euro 284,05 relativo alle spese sostenute per fronteggiare i disagi;
- iii. la mancata risposta al reclamo del marzo 2015;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione delle tre utenze telefoniche e conseguente perdita delle numerazioni;
- v. il rimborso spese extra piano;
- vi. il rimborso delle penali per recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha precisato che l'istante aveva sottoscritto, in data 17 settembre 2014, una proposta di contratto per l'attivazione di n. 6 SIM con listino "*All Inclusive Aziende Top Mondo Ricaricabile*", n. 2 SIM in portabilità con listino "*All Inclusive Business Unlimited Premium New*" e n. SIM dati con listino "*Internet Start*".

In data 6 ottobre 2014, l'istante aveva sottoscritto una seconda proposta di contratto con cui aveva richiesto l'attivazione di n. 3 SIM in portabilità con listino "*All Inclusive Aziende Ricaricabile*".

In data 28 ottobre 2014, tramite l'area clienti, l'istante aveva attivato l'opzione "*All Inclusive Travel Mondo Aziende Ricaricabile*" sull'utenza telefonica n. 3494734***. Tale opzione, per piani tariffari ricaricabili, offriva la possibilità di parlare e navigare, grazie ad un pacchetto di minuti/SMS/GB inclusi, in tutti i paesi del mondo ad esclusione della Zona UE, USA, Principato di Monaco, Svizzera e S. Marino. Il successivo 29 ottobre 2014, l'istante aveva aperto una segnalazione di assistenza tecnica in merito all'opzione "*All Inclusive Travel Mondo Aziende Ricaricabile*" attiva sulla SIM n. 3494734***, in quanto risultava addebitato il traffico incluso nell'opzione stessa. WIND, effettuati gli opportuni controlli, accertato che si trattava di un guasto generalizzato, provvedeva ad effettuare sulla SIM, oggetto di controversia, una ricarica di euro 50,00. Successivamente, provvedeva a emettere due note di credito rispettivamente di euro 116,21 e di euro 22,42. La situazione veniva definitivamente normalizzata in data 14 novembre 2014 (all.6).

In data 18 novembre 2014, il cliente, tramite l'area clienti, aveva attivato l'opzione "*All Inclusive Mondo Aziende Ricaricabile*" sulla SIM n. 3494734***. In data 8 gennaio 2015, il reparto credito aveva inviato lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti. In data 5 maggio 2015, il reparto credito provvedeva a inviare nuova lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti.

In data 17 maggio 2015, WIND Tre, in ragione del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, e, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, aveva provveduto legittimamente alla sospensione per morosità delle utenze nn. 3273006***, 3451730***, 3470436***, 3451741*** e aveva inviato il successivo 30 giugno 2015 la lettera di preavviso risoluzione contrattuale.



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 possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di storno/rimborso parziale delle fatture nn. 2014T001085437 e 2015T000090080 deve essere accolta per i motivi che seguono. I costi relativi all'attivazione delle opzioni "Travel Mondo" e "Travel Europa & USA" devono essere oggetto di storno in quanto le opzioni di fatto non risultavano attivate per problematiche tecniche. Per la stessa ragione devono essere stornati i costi relativi alle ricariche automatiche effettuate dall'istante per affrontare i costi delle telefonate addebitate in ragione della mancata attivazione delle opzioni di cui sopra. Alla luce di quanto descritto, il cliente ha esercitato il diritto di recesso dal contratto prima della scadenza del vincolo contrattuale determinando l'addebito dei costi per chiusura anticipata del contratto che devono anch'essi essere stornati trattandosi di una risoluzione del contratto per inadempimento. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta allo storno complessivo dell'importo pari a euro 1.568,18 IVA inclusa, così come richiesto dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa non può essere accolta in quanto il disagio economico sopportato dal cliente non può essere valutato in questa sede. Del resto è stato già disposto lo storno dei costi delle opzioni e il rimborso delle ricariche effettuate dal cliente.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta in quanto il reclamo del cliente non risulta riscontrato dall'operatore. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta a liquidare l'indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 300,00 in considerazione del reclamo del 13 marzo 2015.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa deve essere accolta in quanto WIND Tre ha provveduto a sospendere per morosità le tre utenze telefoniche ricaricabili, sebbene relative a un contratto distinto da quello interessato dallo stato di morosità per il quale, comunque, risultava pendente una contestazione alla quale WIND Tre non aveva fornito riscontro. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo in misura unitaria, secondo quanto previsto dagli articoli 4 e 12, commi 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi* per indebita sospensione delle tre utenze telefoniche mobili *business*, dal 17 maggio 2015 fino alla definitiva cessazione delle utenze avvenuta in data 24 agosto 2015, secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 99.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per perdita delle tre numerazioni la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione depositata non risulta alcuna richiesta dell'istante volta a conseguire la riattivazione delle utenze pertanto, pertanto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo in favore dell'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. volta al rimborso dei costi per recesso anticipato, la stessa deve essere accolta in considerazione del fatto che la chiusura



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

anticipata del contratto è stata determinata dall'inadempimento dell'operatore. Ne consegue, quindi, che WIND Tre sarà tenuta a stornare la fattura n. 2015T000265659 nella parte relativa ai costi per contributo cessazione anticipata. Inoltre WIND Tre sarà tenuta anche a stornare gli importi relativi ai costi relativi alla risoluzione per inadempimento del contratto relativo alle tre utenze voce ricaricabili addebitati con la fattura n. 2015T000771099, in quanto la chiusura del contratto è stata determinata da una sospensione illegittima da parte dell'operatore.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Edilfloor S.p.A. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. euro 1.485,00 (millequattrocentottantacinque) a titolo di indennizzo in forma unitaria per la sospensione delle utenze telefoniche mobili, ai sensi degli articoli 4 e 12, commi 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. stornare l'importo pari a euro 1.568,18 IVA inclusa, relativo alle fatture nn. 2014T001085437 e 2015T000090080;
- iv. stornare parzialmente la fattura n. 2015T000265659 nella parte relativa ai costi per contributo cessazione anticipata;
- v. stornare parzialmente la fattura n. 2015T000771099 nella parte relativa ai costi per la risoluzione per inadempimento del contratto.

3. La società WIND Tre 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

4. 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.

5. 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.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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