



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 64/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TREVISIOL / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1542/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 aprile 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Trevisiol, del 16 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 0421630xxx, ha contestato la fatturazione emessa dal gestore telefonico in quanto relativa ad un’utenza ormai migrata in Telecom Italia S.p.A. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 20 febbraio 2014, presso il Corecom Veneto, era stato raggiunto un accordo transattivo con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con il quale la società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonica si impegnava a stornare le fatture insolute, e, sebbene non fosse scritto nel verbale, anche a chiudere la posizione contrattuale;

b. in seguito al predetto accordo, l'istante ha provveduto a richiedere la migrazione dell'utenza telefonica n. 0421630xxx verso il gestore Telecom Italia S.p.A., come risulta dalla documentazione depositata;

c. l'istante ha continuato, però, a ricevere le fatture da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., sebbene non vi sia più alcun rapporto contrattuale.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno delle fatture insolute.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che: “[c]on l'avvio della presente procedura, l'istante lamenta, relativamente alla linea 0421630xxx, una presunta indebita fatturazione successiva alla chiusura del rapporto contrattuale con WIND avvenuta, a suo dire, tramite il verbale di accordo raggiunto del 20 febbraio 2014 presso il Corecom Veneto. La linea oggetto della presente controversia veniva attivata il 18 luglio 2012 come linea aggiuntiva gratuita della linea 042142xxx e risulta a tutt'oggi attiva su rete Wind (Allegati 1 e 2). Voglia l'adita Autorità considerare che nel suddetto verbale è indicato quanto segue “Wind, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, si dichiara disponibile a stornare l'intero importo insoluto.....”, pertanto, risulta evidente che alcun impegno era stato assunto dalla convenuta in merito ad una possibile cessazione dei contratti attivi e intestati al sig. Trevisiol che, orbene, restavano correttamente configurati su rete Wind e per i quali non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione verso altro gestore o richieste di disattivazione (Allegati 3 e 4). Si rappresenta, altresì, che per la disdetta dei contratti l'istante avrebbe dovuto inoltrare formale richiesta a Wind come previsto dall'art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto dell'offerta One Company sottoscritta, rubricato “Recesso del Cliente”, che recita: “Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione a Wind mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione....”. In data 03 febbraio u.s., la convenuta, a seguito di reclamo dell'istante inviato tramite pec, provvedeva ad effettuare gli opportuni controlli (Allegato 5) e a darne opportuno e puntuale riscontro scritto il successivo 18 febbraio (Allegati 6, 7 e 8). Risulta evidente, in mancanza di richieste di migrazione o di disdetta dell'utenza oggetto del controversia, l'assoluta correttezza della convenuta nella gestione della vicenda in esame e l'assenza di responsabilità della stessa; a tal fine si ricorda che secondo la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a €



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1.547,87 (Allegato 9 e 10) riferito a fatture emesse successivamente all'accordo di conciliazione del 20 febbraio 2014, a seguito del quale, la convenuta, ottemperando agli impegni assunti nello stesso, aveva provveduto a stornare le fatture 2013T000286516, 2013T000743696, 2013T000969598, 2013T001193598, 2014T000044194 emesse precedentemente te e per un totale di € 2163,63 (Allegato 11)''.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso in esame, l'istante lamenta la fatturazione emessa dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. relativa all'utenza telefonica n. 0421630xxx in quanto la stessa risulta attualmente attiva con Telecom Italia S.p.A. L'operatore, convenuto nel presente procedimento, ha argomentato la sua difesa sostenendo che la numerazione oggetto di contestazione è stata attivata su rete Wind come linea aggiuntiva gratuita dell'utenza principale n. 042142xxx e che, in assenza di richieste scritte di disdetta o di migrazione, risulta ancora attiva su rete Wind e, pertanto, la fatturazione emessa è regolare.

L'istante, nel corso della discussione, ha dichiarato di essere assolutamente ignaro di questa situazione, in quanto la numerazione 042142xxx era stata utilizzata inizialmente come linea fax e che la stessa non è più utilizzata da tempo avendo l'istante attivato una linea fax tramite internet. Del resto, la numerazione 042142xxx non è funzionante, infatti, componendo il suddetto numero, la linea risulta costantemente occupata.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio idoneo a suffragare la propria descrizione dei fatti. Agli atti non risulta allegata la documentazione di dettaglio del traffico telefonico volto a dimostrare che la linea telefonica n. 042142xxx era attiva e funzionante e regolarmente utilizzata dall'istante.

Del resto, anche, le fatture depositate non riportano l'indicazione del numero telefonico per cui, in alcun modo l'istante avrebbe potuto capire la motivazione delle continue fatture, visto che la numerazione utilizzata per il traffico voce era ormai migrata in Telecom Italia S.p.A. e che per il servizio fax era stata attivata una nuova linea tramite internet. Inoltre, anche la risposta inviata all'istante in seguito all'invio del reclamo volto a contestare la fatturazione risulta essere generica limitandosi a confermare la regolarità della fatturazione, senza fornire elementi chiarificatori.

Tanto premesso, si ritiene di poter accogliere la richiesta della parte istante con riferimento allo storno delle fatture insolute in quanto, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore, non risulta dimostrato in alcun modo che la numerazione oggetto di contestazione sia ancora nella disponibilità della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Trevisiol 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, la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, nonché a stornare le fatture attualmente insolute, regolarizzando la posizione amministrativa dell'istante.

3. 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.

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.

Roma, 7 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci