



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 65/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARRELLA / VODAFONE ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/2415/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 aprile 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, 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 del Sig. Carrella, del 21 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la duplicazione degli addebiti, in riferimento all'utenza n. 0892900xxx, da parte di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, in esito alla migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., entrambi gli operatori hanno emesso fattura in riferimento al medesimo periodo.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. lo storno delle fatture emesse, sia da Wind Tre S.p.A. che da Vodafone Italia S.p.A., in riferimento al medesimo periodo;
- ii. la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi di ciascun gestore.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia ha dichiarato in udienza che *“la linea è migrata in data 15 febbraio 2017 e che alcuna indebita fatturazione è presente a sistema, in quanto i canoni risultano addebitati fino e non oltre alla predetta data. L'operatore ha poi evidenziato che controparte nulla ha depositato in senso contrario, infatti nell'ultima fattura emessa, n. WI705825326 del 5/4/17, è addebitato il solo costo di migrazione e il rateo del canone fino al 15/2/17, rendendosi disponibile ad esibirla se necessario”*.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., *in primis* ha rilevato l'assoluta genericità delle doglianze dell'istante, *“non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale”*. Inoltre, ha sollevato che *“non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione”*. Nel merito, ha infine dichiarato che la migrazione dell'utenza è avvenuta in data 15 febbraio 2017 e, in assenza di prova contraria, la fatturazione emessa è perfettamente legittima e regolare.

3. Motivazione della decisione

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

Constatato che l'utente non ha prodotto i documenti contabili contestati, tantomeno ha precisato i dati identificativi degli stessi, ovvero il periodo di riferimento, non può non rilevarsi la genericità dell'istanza depositata. Tale indeterminatezza, oltre a rendere arduo l'esercizio del diritto di difesa da parte dell'operatore, aggrava il procedimento amministrativo in quanto appesantisce lo svolgimento dell'attività istruttoria.

Si rileva, altresì, che in ordine al disservizio di cui l'utente si duole, non risultano reclami antecedenti alla data di proposizione dell'istanza di conciliazione. Anche tale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

condotta rileva ai fini della decisione della controversia, ai sensi del principio di carattere generale di buona fede e correttezza contrattuale.

In relazione a tanto, atteso che l'istante non ha partecipato all'udienza di discussione in Autorità, sulla base della documentazione al fascicolo si deve ritenere non provata la sussistenza dei fatti contestati, pertanto alcuna responsabilità può addebitarsi, rispettivamente, agli operatori convenuti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Carrella nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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