



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 68/17/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARCH. STUDIO / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.)
(GU14 n. 1404/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio dell'8 febbraio 2017;

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 *“Regolamento sugli indennizzi”*;

VISTA l'istanza della società Arch. Studio, del 13 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche fisse *business* n. 045594xxx e 045591xxx, ha lamentato fatturazioni difformi dai piani tariffari sottoscritti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. l'istante, nel mese di novembre 2013, aveva sottoscritto due offerte di Wind per il servizio di telefonia fissa ed ADSL, *"All Inclusive Business L"* per il n. 045594xxx con canone mensile comprensivo di ADSL illimitato e *"One Mobile M"* per il n. 045591xxx con servizio ADSL a pagamento extra canone;

b. tuttavia, per un errore nell'installazione degli apparecchi, il servizio ADSL di cui al n. 045594xxx non veniva erogato mentre il traffico dati veniva imputato al n. 045591xxx; inoltre le linee risultavano disservite;

c. ciò nonostante, venivano emesse due fatture con importi elevati che l'istante ha contestato sia formalmente che telefonicamente senza ottenere alcun riscontro, motivo per cui esasperato dai continui disservizi, in data 6 febbraio 2014, chiedeva di migrare i servizi verso Fastweb, ma Wind non consentiva il passaggio ad altro gestore in quanto non risultavano saldate le due fatture oggetto di contestazione;

d. l'istante provvedeva ad inviare diversi reclami che Wind respingeva e riusciva a migrare in Fastweb solo in data 3 aprile 2014 e ciò nonostante Wind non sospendeva la fatturazione.

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

- i. l'emissione di nota di credito per le due fatture con importi per traffico internet ingiustificati;
- ii. l'emissione di nota di credito relativa alle fatture emesse dopo la migrazione verso Fastweb;
- iii. la liquidazione degli indennizzi;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a., di seguito "Wind" o "Società"), nella propria memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che in data 17 giugno 2013 l'istante sottoscriveva una proposta di contratto con cui richiedeva l'attivazione della linea n. 045594xxx più attivazione del servizio ADSL con listino *"Happy No Limit Business"* e della linea n. 045591xxx più attivazione del servizio ADSL con listino *"All Inclusive Business Unlimited"* e di una SIM dati n. 3274273xxx con listino *"Easy Internet"*.

La portabilità delle linee fisse e l'attivazione della linea ADSL risultavano correttamente espletate il successivo 6 agosto 2013; in data 8 agosto 2013, Wind provvedeva a contattare l'istante per informarlo dell'avvenuta attivazione del servizio richiesto sulla linea n. 045594xxx con piano tariffario *"Happy No Limit Business"*, ovvero, come correttamente indicato sulla proposta di contratto firmata dall'istante, con navigazione ADSL con tariffazione a consumo e si provvedeva, altresì, ad inviare al cliente opportuna comunicazione scritta all'indirizzo mail indicato dall'istante sulla proposta di contratto firmata con cui si rappresentava: *"[L]a informiamo che abbiamo provveduto ad attivare sul numero 045594xxx l'offerta Happy No Limit Business. Le ricordiamo che con questo piano tariffario è possibile navigare con l'ADSL al costo di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1,9 euro/ora fino a 1,4 Mega, con tariffazione al secondo”. In data 18 novembre 2013, il cliente contattava il servizio clienti e chiedeva un cambio listino per la linea fissa n.045594xxx verso l’offerta “*All Inclusive Business L*” che prevede la tariffazione *flat* del servizio ADSL. Dopo aver ricevuto il modulo di adesione alla nuova offerta firmato dal cliente, si provvedeva alla variazione del listino. Il nuovo piano tariffario “*All Inclusive Business L*” veniva attivato il successivo 22 novembre 2013. Il documento indicato dall’istante altro non è che il modulo di variazione inviato dal cliente stesso per la suddetta variazione e non la proposta di contratto firmata in data 17 giugno 2013. Orbene, le fatture contestate dall’istante la n. 2013T001098611 di euro 3.571,98 attualmente insoluta per euro 3.520,34 -essendo stata la tassa di concessione governativa, di seguito TCG ceduta all’erario- (periodo di competenza 1 agosto 2013 – 30 settembre 2013) e la n. 2013T001316446 di euro 3.588,58 attualmente insoluta per euro 3.536,94 -essendo stata la TCG ceduta all’erario- (periodo di competenza 1 ottobre 2013 – 30 novembre 2013) sono assolutamente corrette e di competenza dell’istante, facendo riferimento ad un periodo antecedente alla variazione richiesta dal cliente per l’utenza n. 045594xxx dal listino “*Happy No Limit Business*” al listino “*All Inclusive Business L*”, variazione effettuata in data 22 novembre; da una analisi della fattura n. 2013T001316446 si evince che il piano tariffario “*Happy No Limit Business*” è stato correttamente fatturato fino al 20 novembre 2013. A seguito del reclamo inviato tramite raccomandata dal legale dell’istante e ricevuto in data 27 dicembre 2013, Wind, effettuati gli opportuni controlli, provvedeva, in data 20 gennaio 2014, a dare opportuno riscontro scritto in merito alla regolarità della fatturazione.

In data 14 febbraio 2014, veniva notificata a sistema la richiesta di migrazione della linea n. 045594xxx e del dn secondario 045591xxx verso altro operatore con Data Attesa Consegna (DAC) fissata da Telecom Italia per il 4 marzo 2014. La migrazione risulta effettuata solo in data 3 aprile 2014, a seguito dell’espletamento dell’ordine di *provisioning* da parte di Telecom Italia. La linea telefonica n. 045591xxx, nelle more della migrazione, veniva sospesa per morosità: in data 17 dicembre 2013, il reparto credito inviava lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti ed il successivo 19 dicembre 2013 veniva contattato il cliente per sollecitare il pagamento degli importi insoluti preavvisandolo della sospensione del servizio in caso di mancato pagamento. In data 29 gennaio 2014, si inviava nuova lettera di sollecito pagamento per la presenza di importi insoluti e in data 21 marzo 2014 veniva inviata la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale. Si provvedeva alla sospensione per morosità della linea n. 045591xxx che veniva riattivata il successivo 7 aprile 2014, a seguito del pagamento da parte dell’utente della fattura n. 2014T000164363 del 18 febbraio 2014 di euro 488,15. Nelle more del contezioso, a seguito del ritardo della comunicazione di Telecom Italia della notifica dell’espletamento della migrazione verso Fastweb delle linee telefoniche, avvenuta solo il 24 settembre 2014, Wind provvedeva ad emettere note di credito per i canoni fatturati dal 3 aprile 2014 in poi.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, occorre precisare che il presente procedimento era stato avviato anche nei confronti della società Fastweb S.p.A., poi archiviato per intervenuta cessazione della materia del contendere a seguito del raggiungimento di un accordo transattivo tra le parti.

Nel merito della controversia con l'operatore Wind, l'utente lamenta la fatturazione ingiustificata relativa al traffico internet nonostante avesse aderito a due offerte del predetto operatore relative al servizio di telefonia fissa ed alla connessione ADSL, con traffico dati illimitato e con traffico dati a consumo. La società Wind, nella documentazione difensiva depositata, ha allegato la copia del contratto sottoscritta dall'istante nel mese di giugno 2013, ove per ciascuna numerazione è abbinato il relativo piano tariffario, invocando, in tal modo, l'assenza di responsabilità in quanto ritiene di aver fatturato correttamente il traffico internet. La società Wind ha, altresì, depositato la variazione del piano tariffario richiesta dall'istante nel mese di novembre 2013 relativamente all'utenza n. 045594xxx da *"Happy No Limit Business"* con ADSL a consumo a *"All Inclusive Business L"*, con ADSL illimitato.

Dalle risultanze istruttorie, dunque, è possibile rilevare che le fatture oggetto di contestazione, nn. 2013T001098611 del 19 ottobre 2013 (periodo di competenza agosto – settembre 2013) e n. 2013T001316446 del 18 dicembre 2013 (periodo di competenza ottobre – novembre 2013) riguardano un arco temporale in cui l'istante aveva aderito ad un contratto nel mese di giugno 2013 che prevedeva un piano tariffario con connessione ADSL a consumo, pertanto, la fatturazione emessa da Wind risulta regolare. Successivamente, nel mese di novembre 2013, l'istante, resosi conto della fatturazione eccessivamente onerosa, ha richiesto una variazione del proprio piano tariffario, tant'è che le fatture successive alla variazione risultano presentare importi più contenuti.

Alla luce di quanto descritto, la richiesta dell'istante di cui al punto i) non può essere accolta, in quanto gli importi addebitati risultano corretti, alla luce della proposta di contratto sottoscritta dall'istante in data 17 giugno 2013.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii), la stessa risulta già soddisfatta dall'operatore che, nelle more della definizione della presente procedura, ha provveduto a stornare le fatture emesse successivamente alla migrazione avvenuta in data 3 aprile 2014.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii), ferma restando la genericità della richiesta, dalle risultanze istruttorie non è emerso alcun profilo di responsabilità dell'operatore nei confronti dell'istante riconducibile alle previsioni del Regolamento Indennizzi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv), a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese sostenute dall'istante.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526);

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 Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza dell'Arch. Studio nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni 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, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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