



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 84/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUSSO E LANDI / WIND TRE S.P.A.
(GU14/512/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 maggio 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 dei sigg. Russo e Landi, del 9 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione degli istanti

Gli istanti, intestatari delle utenze telefoniche nn. 089750xxx e 3393933xxx hanno contestato errata fatturazione e addebiti ingiustificati da parte della società WIND Tre S.p.A.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- i. lo storno di tutte le fatture;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea fissa e della linea mobile;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha precisato che dai propri sistemi l'utenza fissa n. 089750xxx risulta attivata in data 23 dicembre 2013 a nome dell'utente Russo Emilio (codice cliente 12115575) a seguito della sottoscrizione contratto n. 1225543361983 sottoscritto in data 10 dicembre 2013, e successivamente subentrata in data 22 ottobre 2015 a nome dell'utente Landi (codice cliente P1070776088), come da richiesta pervenuta in data 12 ottobre 2015. Detta utenza veniva nuovamente subentrata a nome dell'intestatario Russo Emilio in data 6 maggio 2016, previa richiesta pervenuta in data 3 maggio 2016. Relativamente all'utenza mobile n. 3393933xxx, quest'ultima veniva attivata in data 8 ottobre 2015, tramite portabilità dal precedente operatore, a seguito della sottoscrizione del contratto n. 1168316189752, a nome dell'intestataria Landi (codice cliente P1070776088), e successivamente subentrata in data 5 maggio 2016 a nome dell'intestatario Russo Emilio (codice cliente 12115575). Per entrambe le utenze risultano correttamente emesse le fatture relativamente ai rispettivi periodi di intestazione delle stesse. La richiesta di disdetta di entrambe le utenze n. 089750xxx e n. 3393933xxx, prodotta in atti unitamente al formulario GU14, risulta pervenuta in data 13 settembre 2016. All'atto della ricezione entrambe le utenze risultavano attive a nome dell'intestatario Russo Emilio coerentemente con la richiesta di subentro del 3 maggio 2016. Dalle verifiche effettuate emergeva che a tale data l'utenza mobile n. 3393933xxx risultava già cessata sui sistemi della scrivente a seguito di espletamento della MNP (*mobile number portability*), WIND *donating* occorsa in data 6 settembre 2016. Per l'utenza fissa n. 089750xxx l'istante, contattato in data 22 settembre 2016, comunicava di aver avviato procedura di migrazione verso altro operatore, pertanto, si provvedeva ad attendere il completamento del relativo processo al fine di consentire il corretto passaggio verso il nuovo operatore, espletato in data 9 gennaio 2017, con conseguente cessazione del contratto sui sistemi WIND.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In riscontro alla generica segnalazione di indebita emissione di fatture riportata a margine della richiesta di disdetta, WIND Tre, non riscontrando alcuna anomalia in merito, comunicava di non poter accogliere la richiesta come da *email* del 5 ottobre 2016.

Per completezza di informazioni, WIND Tre ha precisato che gli istanti presentano una posizione debitoria complessivamente pari a euro 831,20, relativamente all'anagrafica con codice cliente n. 12115575, e di euro 119,53, relativamente all'anagrafica con codice cliente P1070776088.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare occorre precisare che l'istanza risulta generica in quanto gli istanti contestano l'errata fatturazione senza indicare né le fatture contestate, né quali costi all'interno delle fatture stesse sarebbero stati erroneamente addebitati, pur essendo onere dell'istante contestualizzare le richieste, non permettendo in alcun modo di individuare gli addebiti in contestazione né un intervallo temporale di riferimento. Gli istanti si limitano a contestare, relativamente a due distinte numerazioni ed a due distinte posizioni anagrafiche, gli importi fatturati in maniera generica, laddove dovrebbero, piuttosto, essere precisate le fatture contestate, specificando le singole voci per le quali viene avanzata richiesta di storno. Procedendo a una verifica delle fatture depositate unitamente all'istanza non risultano individuabili voci anomale per le quali sarebbe opportuno richiedere lo storno, ne consegue, quindi, che non può trovare accoglimento la richiesta di storno delle fatture di cui al punto i.

Non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta di cui al punto ii., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto l'istante, nel richiedere la disdetta del contratto per entrambe le utenze telefoniche, ha precisato che la stessa avveniva per la poca professionalità nella gestione del contratto. Ne consegue che, nel caso di specie, non si rinviene alcun reclamo meritevole di risposta da parte dell'operatore, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore degli istanti.

Allo stesso modo non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iii, in quanto alcuna segnalazione di malfunzionamento risulta acquisita agli atti del fascicolo, pertanto, alcuna doglianza per mancata risoluzione del disservizio può essere mossa nei confronti dell'operatore. Sul punto, occorre ricordare che, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, spetta all'utente l'onere di segnalare il problema. A tal proposito, la delibera n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che *«[q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo».

Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante. A tal proposito, la delibera 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”, (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

In considerazione di quanto descritto, con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. si ritiene di disporre la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità rigetta l'istanza dei sigg. Russo e Lucia Landi, nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 28 maggio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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