



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 89/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BEDINI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 193/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti 28 luglio 2015;

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. 569/14/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 *“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. Bedini del 5 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 3296953xxx, ha contestato le fatturazioni emesse da Wind in quanto relative a servizi non richiesti.

In particolare, l'istante nell'istanza GU14 e nelle memorie depositate agli atti, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, titolare, dal mese di luglio 2012, di un contratto postpagato per un'utenza telefonica mobile, solo dopo una verifica del proprio estratto conto bancario rileva addebiti telefonici superiori a quelli concordati al momento della sottoscrizione del contratto;

b. contattato telefonicamente l'operatore, apprendeva che si trattava di attivazione di servizi a sovrapprezzo ed, in data 29 settembre 2014, procedeva, pertanto, a richiedere la disdetta del contratto.

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

- i. il rimborso delle somme addebitate per complessivi euro 1.070,36 più iva;
- ii. lo storno delle fatture emesse ed in emissione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND, nella memoria inviata a mezzo posta certificata, ha eccepito l'infondatezza delle richieste formulate dall'istante ed, in particolare, ha precisato che *“[I]n data 21 luglio 2012, il sig. Bidini stipulava con WIND un contratto postpagato, codice 1034467543572 per l'attivazione dell'utenza 3296953xxx (Allegato 1). In data 30 ottobre 2014, il predetto contratto veniva disattivato. Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a € 831,23 (Allegato 2).*

Con l'avvio della presente procedura, l'istante intende contestare tardivamente, poiché ben oltre 2 anni dalla emissione dei conti telefonici, la fatturazione elevata relativamente agli importi di servizi mai richiesti, dei quali chiede il rimborso e/o storno. Occorre preliminarmente sottolineare che l'utente ha contestato le fatture a distanza di ben due anni dall'emissione delle stesse e questo rende la richiesta di restituzione di rimborso avanzata in questa sede assolutamente inammissibile. L'art. 23 delle Condizioni di Contratto, rubricato “Procedura reclami – Rimborsi” prevede che “Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione (...).” I termini concessi all'utente per contestare le fatture hanno la loro ragion d'essere nel permettere all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari. Nel caso di specie, la convenuta non è mai stata posta nella condizione di effettuare i controlli entro il termine di scadenza e pertanto la fatturazione si deve considerare corretta e incontestabile. (...).”



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 non possono essere accolte come di seguito precisato.

La controversia verte sulla contestazione della fatturazione emessa dal gestore in assenza di qualsivoglia reclamo scritto inviato allo stesso; è ormai pacifico che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentano di individuare la responsabilità del gestore che non ha adottato un comportamento diligente nella risoluzione del disservizio. Nel caso di specie, l'istante richiede il rimborso delle fatture ormai saldate, dopo due anni dalla loro emissione, non consentendo all'operatore l'esercizio del diritto di difesa in quanto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, e precisamente, secondo l'articolo 123, comma 2 del d.lgs. n. 196/2003, Wind non ha la possibilità di accedere al traffico effettuato, oltre i sei mesi dalla data della contestazione. Alla luce di quanto premesso, non essendo possibile verificare la documentazione di dettaglio del traffico che possa comprovare l'attivazione o meno consapevole dei servizi contestati, la richiesta dell'istante di cui al punto i) di rimborso delle somme corrisposte dall'utente non può essere accolta.

Né, allo stesso modo, può essere accolta la richiesta di cui al punto ii) di storno delle fatture insolute, in quanto fanno riferimento al traffico effettuato dall'istante e mai contestato prima dell'avvio della presente procedura.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii), la stessa non può essere accolta in quanto alcun reclamo risulta allegato alla documentazione e, pertanto, alcuna responsabilità risulta ascrivibile in capo alla società Wind non essendo possibile individuare un intervallo temporale di riferimento per l'eventuale riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta.

Infine, con riferimento all'ultima richiesta, si fa presente che trattandosi di una domanda infondata non è possibile riconoscere le spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Bedini confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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 luglio 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Laura Aria