

## DELIBERA N. 9/08/CIR

Definizione della controversia Monti / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni; VISTA l'istanza del 6 Giugno 2005, prot. n. 3645/05, con la quale il Sig. XXXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota dell'8 Giugno 2005, prot. n. U/044071052/NA, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione dell'8 luglio 2005;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 8 Luglio 2005 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il sig. XXXXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: xxxx, lamentava l'addebito, su alcune fatture telefoniche inviategli dalla Wind Telecomunicazioni S.p.A., di chiamate da lui non riconosciute.

Nell'istanza introduttiva l'utente rappresentava, in particolare, quanto segue:

- Nel mese di Agosto 2004, avendo assunto un'assistente personale proveniente dalla Romania, il Sig. XXXXXXXX provvedeva ad acquistare alcune schede telefoniche prepagate che consentivano di comunicare con questo paese dell'Est Europeo a tariffe agevolate (precisamente, al costo di circa cinque euro l'ora); una caratteristica peculiare di queste schede consisteva nel fatto che, una volta terminato il tempo disponibile per l'utilizzo della scheda, la comunicazione veniva automaticamente interrotta.

- Nel mese di Ottobre 2004 perveniva all'utente la fattura n. 6122324003 (relativa al periodo 01.08.2004-30.09.2004), dalla quale risultavano numerose chiamate internazionali verso la Romania, per un importo totale pari ad € 130,07; disconoscendo il relativo traffico, il Sig. XXXXXXXX si asteneva dal corrispondere tale somma e si limitava a pagare solo parzialmente la predetta fattura.

- In data 20 Ottobre 2004, su indicazione degli operatori del call center della Wind Telecomunicazioni S.p.A., più volte contattati, parte istante inviava un reclamo scritto nel quale esprimeva le proprie doglianze, chiedendo che dalla fattura di cui sopra fossero decurtati gli importi corrispondenti alle chiamate verso la Romania; chiedeva, inoltre, l'immediata disattivazione della preselezione automatica del "1055".

- Nel frattempo l'utente lasciava insoluta sia la fattura n. 6124818882 (relativa al periodo 01.10.2004-30.11.2004), di € 72,86, nella quale le chiamate internazionali ammontavano ad € 41,10, sia la fattura n. 7113528654 (inerente al periodo 01.12.2004-31.03.2004), di € 10,19, dalla quale non risultava alcuna chiamata internazionale.

- Nel mese di Novembre 2004 il Sig. XXXXXXXX riceveva notizia della mancata accettazione del proprio reclamo da parte del gestore telefonico.

- In data 29 Aprile 2005 si teneva, presso la Camera Arbitrale di Pistoia, il tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva con esito negativo, dal momento che il giorno 26 Aprile 2005 la Wind Telecomunicazioni S.p.A. comunicava alla Camera Arbitrale l'intenzione di non aderire alla procedura conciliativa.

- In data 6 Giugno 2007 l'utente presentava, quindi, istanza a questa Autorità, chiedendo alla stessa il riconoscimento del proprio diritto di ottenere lo storno, dalle fatture contestate, degli importi relativi alle chiamate internazionali verso la Romania; tali chiamate, infatti, erano state effettuate a mezzo di apposite carte telefoniche prepagate.

In data 30 Giugno 2005 la Wind inoltrava, a mezzo fax, a questa Autorità la memoria difensiva prevista dall'art. 15, comma 2, della Delibera 182/02/CONS, rappresentando che da una serie di controlli effettuati era emerso che le chiamate oggetto della contestazione erano state regolarmente fatturate, in quanto, come riportato negli stessi dettagli telefonici delle fatture, si trattava di normali telefonate internazionali correttamente tariffate alle condizioni economiche allora vigenti. Alla luce di ciò, non avendo riscontrato alcun errore di sistema, la Wind dichiarava di non essere in grado di risalire alle cause dell'anomalia denunciata dall'istante.

Sulla base di tali argomentazioni, la Wind Telecomunicazioni S.p.A. chiedeva a questa Autorità di dichiarare "dovute" le somme non ancora saldate dall'esponente.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la fattispecie in esame si incentra sul disconoscimento di traffico telefonico mai effettuato ed in quanto tale indebitamente fatturato. La parte istante sostiene, infatti, di aver effettuato le chiamate internazionali verso la Romania, utilizzando apposite schede telefoniche internazionali prepagate (tra le quali, ad esempio, Easy East Europe, Isi Phonecard, Golden Time, Omnia, Black and Yellow e Fidelity Card).

RILEVATO, peraltro, che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante che il traffico contabilizzato nelle fatture contestate sia stato effettuato sulla rete analogica e non a mezzo di schede telefoniche prepagate, atteso l'onere del fornitore del servizio telefonico di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. III sentenza n.10313 del 28 maggio 2004).

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno dei seguenti importi, corrispondenti a traffico verso direttrici internazionali disconosciute dalla parte istante:

- € 130,07 di cui alla fattura n. 6122324003;
- € 41,10 di cui alla fattura n. 6124818882.

Dal canto suo, il Sig. XXXXXXXX dovrà corrispondere alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. le somme di cui in appresso:

- € 31,76 di cui alla fattura, non pagata, n. 6124818882;

- € 10,19 di cui alla fattura, non pagata, n. 7113528654.

Le parti sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008,

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola