



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 91/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LIVIO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 325/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 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. Livio, del 2 marzo 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. 3299595xxx, ha contestato le fatturazioni ingiustificate per servizi non richiesti né fruiti.

In base a tali premesse, la società istante ha richiesto:

- i. la restituzione dell'indebito;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la restituzione dell'importo versato per il terminale.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha evidenziato, nella propria memoria, che: “[C]on l'avvio della presente procedura l'istante intende contestare una presunta errata fatturazione, legata a “somme non dovute, per servizi mai richiesti e fruiti”, con riferimento sia all'utenza mobile 3299595xxx sia all'utenza fissa 0815782xxx. Preme in primo luogo rilevare che, con istanza ex art. 3 del Regolamento depositata in data 30 ottobre 2014 dinanzi al Corecom Campania, l'utente promuoveva la procedura conciliativa nei confronti di WIND specificando quale unica utenza interessata il numero 3299595xxx e specificando quale oggetto della controversia “prodotti/servizi non richiesti; spese/fatturazioni non giustificate; traffico non riconosciuto; trasparenza contrattuale;” (Allegato 1). Ciò posto, dunque, la presente istanza si rileva improcedibile per quanto attiene ad utenze (0815782xxx) ed oggetti (costi per recesso; ripetizione dell'importo versato per il terminale) differenti che, in spregio alla normativa di settore, non sono stati oggetto di preventivo ed obbligatorio esperimento del tentativo di conciliazione dinanzi agli organismi competenti. Con la presente memoria di difesa, dunque, la convenuta intende prendere posizione esclusivamente in relazione alle fattispecie ed all'utenza per le quali il GUI4 promosso dall'istante può essere ritenuto procedibile. Con riferimento, dunque, all'utenza 3299595xxx ed alla asserita presunta errata fatturazione, preme in primo luogo rilevare che l'istanza si presenta inammissibile e le richieste del cliente non possono essere accolte poiché non sono stati indicati né i costi all'interno delle fatture che sarebbero stati erroneamente addebitati né i prodotti/servizi mai richiesti e fruiti. E' notoriamente onere dell'istante contestualizzare la richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. In ogni caso l'istanza deve essere rigettata, in quanto non adeguatamente motivata e provata: l'istante non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità della convenuta (...).”

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

In primo luogo, occorre fa presente che le eccezioni di improcedibilità sollevate dall'operatore nella propria memoria difensiva devono essere accolte, in quanto le richieste formulate nell'istanza UG non facevano riferimento all'utenza fissa n. 0815782xxx, nè alla ripetizione delle somme versate per il terminale ed i costi di recesso; pertanto, la controversia *de qua* si incentra esclusivamente sulle fatturazioni ingiustificate relative all'utenza mobile n. 3299595xxx e sulla relativa richiesta di indennizzo. Alla luce di quanto detto, la richiesta di cui al punto *iii*), non può essere presa in considerazione in questa sede perché non è stata preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate relative a servizi non richiesti, senza né allegare né indicare le fatture, oggetto di contestazione, ed i relativi importi al fine di individuare un intervallo temporale di riferimento, onde consentire all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità. L'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).”*

Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta sia con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti per le stesse motivazioni di cui sopra sia con riferimento alla mancata risposta al reclamo, in quanto l'utente non ha allegato alcun reclamo inviato all'operatore, e, pertanto, non è possibile risalire al *dies a quo* per la determinazione dell'indennizzo. In proposito, questa Autorità ha più volte statuito 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”*, (così, conformemente, le delibere nn.100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Livio nei confronti della società 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, 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