

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Michelagnoli Giuseppe & Figli XXX /Wind Telecomunicazioni XXX (ora Wind Tre XXX)**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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"*;

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA l'istanza n. 79 del 22 febbraio 2016 con cui la società Michelagnoli Giuseppe & Figli XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A. di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 055 8735XXX, lamenta, la ricezione di doppia fatturazione da parte degli operatori Wind e Vodafone Omnitel XXX (ora Vodafone Italia XXX).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 3 novembre 2011 l'utenza *de qua* è migrata all'operatore Vodafone Omnitel B.V.;
- nonostante detta migrazione l'operatore Wind ha continuato a fatturare e ad incassare l'importo di euro 743,10 (IVA compresa) relativamente *“alla fatturazione del numero 0558735XXX dal 17/11/2011 al 11/09/2014”*;
- l'operatore Wind ha cessato la fatturazione in data 11 aprile 2015.

In data 8 febbraio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno dell'insoluto maturato e non dovuto pari ad € 226,40”*;
- ii) *“il rimborso di € 743,10 ingiustamente addebitati”*;
- iii) un indennizzo economico di euro 600,00.

In data 29 settembre 2016 la società istante ha inviato documentazione (fattura dell'operatore Vodafone n. AG09528935 del 28 giugno 2016) che è irricevibile perché depositata oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la produzione di memorie e repliche.

2. La posizione dell'operatore.

In data 23 marzo 2016 la società Wind ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha respinto le contestazioni riferite precisando che *“il numero 0558735XXX è relativo al contratto voce in CS e non genera canoni”*.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- in base ad una valutazione formale dell'istanza, si rileva che, nell'apposito spazio del formulario “GU14” (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dalla controversia, così come nello speculare spazio del formulario “UG” (richiesta di tentativo di conciliazione) e nella descrizione fatti, è indicata unicamente la numerazione 055 8735XXX; tale circostanza vede precludere ogni qualsivoglia analisi nei confronti di questioni attinenti alle altre utenze oggetto del contratto intestato alla società istante;
- la richiesta di cui al punto *sub iii)*, di un *“indennizzo economico di euro 600,00”*, rientrando nella più ampia fattispecie del risarcimento del danno, non potrà essere trattata a prescindere dalla formulazione utilizzata dalla parte, quindi nemmeno in termini di indennizzo, e dovrà pertanto essere respinta atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'oggetto della presente pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal

contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Nel merito

Sulla doppia fatturazione.

La società istante lamenta la ricezione di doppia fatturazione da parte di Wind e di Vodafone Italia XXX laddove il primo operatore qui convenuto ha dichiarato che sulla numerazione 055 8735XXX era attivo un contratto voce in CS.

La richiesta formulata non può essere accolta come di seguito precisato.

In primis è opportuno specificare che con l'attivazione del servizio telefonico in *carrier selection* (CS) il servizio erogato è soggetto ad una doppia fatturazione: un operatore è tenuto alla fatturazione del traffico registrato in *carrier selection* l'altro è tenuto a fatturare tutti gli importi di competenza dell'operatore diretto ovvero il costo per abbonamenti e/o canoni. Ciò non esclude che quest'ultima possa fatturare anche traffico telefonico qualora lo stesso non sia stato instradato dall'utente in *carrier selection* digitando il codice preselettivo.

Nel caso di specie l'operatore Wind ha dichiarato che sul numero 0558735XXX è attivo un contratto voce in CS che ha generato la fatturazione del solo traffico così come si evince dalle fatture prodotte a corredo della memoria; tale circostanza, attesa la mancata contestazione da parte della società istante con memorie di replica o in udienza di discussione, è data come fatto pacifico.

Si precisa che la fattura dell'operatore Vodafone Omnitel B.V. n. AG09528935 del 28 giugno 2016, prodotta oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento e per questo irricevibile, risulterebbe comunque inconferente perché riferita ad un periodo successivo rispetto a quello oggetto della presente controversia, posteriore alla data dell'11 aprile 2015, data oltre la quale l'operatore Wind non ha più emesso fatture.

Ciò premesso nessuna responsabilità può essere riconosciuta a carico dell'operatore Wind atteso che quanto fatturato risultava dovuto perché fino al giorno 11 aprile 2015 era attivo sull'utenza n. 055 8735XXX un contratto voce in *carrier selection*.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 31 gennaio 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 22 febbraio 2016 dalla società Michelagnoli Giuseppe & Figli XXX nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX, con compensazione delle spese procedurali.

DELIBERAZIONE
n. 9 del 31 gennaio 2017

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini