DETERMINA DIRETTORIALE N. 137/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TENERO CONSULTING DI T. & C. /WIND TRE S.P.A.
(GU14/35/17)

Il DIRETTORE

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. 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 "*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 "*Regolamento sugli indennizzi*";

VISTA l'istanza di Tenero Consulting di T. & C., del 9 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L'istante, intestatario di utenze telefoniche di tipo *business*, associate al codice cliente n.496351017, ha lamentato nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A. l'errata fatturazione effettuata a seguito della migrazione delle linee verso altro operatore

telefonico. In ragione dell'addebito ingiustificato dei costi, l'istante ha maturato una posizione debitoria pari a euro 1.308,91. L'utente ha provveduto più volte a contattare il servizio clienti formulando reclamo attraverso l'apertura di *ticket*, senza ricevere alcun riscontro ed infine, in data 30 novembre 2015, ha provveduto ad inviare richiesta di cessazione delle numerazioni.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A.:

i. lo storno della posizione debitoria pari ad euro 1.308,91;
ii. la liquidazione dell'indennizzo pari ad euro 1.000,00 per mancata risposta ai reclami;
iii. la liquidazione delle spese di procedura per euro 200,00.

In sede di replica alle difese svolte dall'operatore, l'istante ha precisato di aver utilizzato solo le numerazioni nn. 0456103XXX e 0450102XXX, per le quali vi è stata migrazione verso altro operatore. Le altre numerazioni attivate e riportate nella proposta di contratto sottoscritta in data 16 novembre 2012 sarebbero state aggiunte dall'operatore commerciale, all'insaputa dell'utente, il quale pertanto ne ha negato l'utilizzazione per mancanza di volontà di attivazione, riservandosi di allegare denuncia di disconoscimento delle stesse.

La Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella propria memoria, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza in quanto ha allegato copia della proposta di contratto sottoscritta dall'utente il 16 novembre 2012, all'interno della quale si rinviene la richiesta di attivazione di tutte le numerazioni telefoniche oggetto di fatturazione. In seguito, si è precisato che la richiesta di migrazione è stata ricevuta soltanto riguardo alle utenze nn. 0456102XXX e 0456103XXX, mentre le altre erano rimaste attive e per le stesse veniva emessa regolare fatturazione. A seguito della richiesta di disdetta di tutte le numerazioni, recepita in data 30 novembre 2015, l'operatore ha provveduto alla loro cessazione in data 10 dicembre 2015, entro il termine di 30 giorni decorrente dalla ricezione della richiesta, come previsto dalle condizioni generali di contratto. Pertanto, alla luce di quanto accaduto, non sarebbe possibile, secondo Wind, considerare la fattispecie quale attivazione di servizi non richiesti o indebita fatturazione.
In sede di udienza, Wind ha eccepito la tardività delle memorie di replica depositate ed ha proposto una soluzione conciliativa della controversia, rifiutata dall'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.
La richiesta *sub i)* volta all'ottenimento dello storno dell'intera posizione debitoria, trova parziale accoglimento, nei limiti di seguito precisati.
Le fatture nn. 2015T000767964, 2015T000928773 e 2016T000767964, per le quali l'utente ha maturato una posizione debitoria di euro 1.308,91 nei confronti dell'operatore, contengono sia voci relative alle utenze fisse oggetto di contestazione sia voci relative ad

utenze mobili, non oggetto di contestazione in questa sede. Per ciò che riguarda la fatturazione relativa alle numerazioni telefoniche fisse, la stessa è stata emessa poiché per le numerazioni indicate in fattura, non vi è stata richiesta di migrazione nel periodo di fatturazione, salvo l'errore contabile emesso per l'utenza n. 0456102XXX. Infatti, per quest'ultima utenza giova precisare che in data 3 luglio 2015, Wind ha dato atto di aver ricevuto una richiesta di migrazione nella qualità di OLO *donating* e di aver espletato detta richiesta il giorno successivo. Tuttavia, nelle fatture citate risulta che la numerazione 0456102xxx sia stata oggetto di fatturazione nel periodo successivo l'avvenuta migrazione. Pertanto, Wind ha continuato ad addebitare costi fino alla data del 10 dicembre 2015, allorquando la richiesta di cessazione delle utenze telefoniche presentata dall'istante è stata elaborata. Le dichiarazioni rese dall'istante, in sede di memoria di replica, relative al disconoscimento delle numerazioni - per le quali peraltro l'istante aveva precedentemente sottoscritto proposta di contratto in data 16 novembre 2012 e di seguito formulato richiesta la cessazione il 30 novembre 2015 - non hanno rilievo probatorio in assenza di denuncia di disconoscimento delle stesse.
Per ciò che riguarda la numerazione 0456103xxx, per la stessa non vi è stata fatturazione a seguito della migrazione, poiché nelle fatture sopra citate non si rinviene l'indicazione del predetto numero.

Alla luce di quanto valutato, le fatture nn. 2015T000767964, 2015T000928773 e 2016T000767964 dovranno essere oggetto di storno, limitatamente agli importi relativi alla numerazione 0456102xxx.

In merito alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere respinta in assenza di prova circa la formulazione dello stesso nei confronti dell'operatore.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si considera equa e proporzionata, ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Regolamento, la liquidazione somma di euro 100,00 a favore della parte istante.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della società Tenero Consulting di T. & C. nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a stornare dalle fatture nn. 2015T000767964, 2015T000928773 e 2016T000767964 gli importi addebitati in relazione alla numerazione 0456102XXX e a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 15/11/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini