



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 18/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MARINIELLO / WIND TRE S.P.A.

(GU14/593/17)

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 del sig. Mariniello, del 21 marzo 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 un contratto cui risultano associate diverse utenze telefoniche, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) addebiti ingiustificati legati a un’utenza telefonica e a un terminale mai



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di gennaio 2016, l'istante ha ricevuto un sollecito di pagamento dell'importo di euro 620,61, e, solo dopo alcuni approfondimenti, ha appreso che erano relativi a un apparato collegato a una SIM mai richiesti e per i quali già erano stati addebitati altri importi senza aver ricevuto alcuna fattura;

b. l'istante ha prontamente contestato tale richiesta di pagamento sia telefonicamente contattando il servizio clienti sia inviando un fax di disconoscimento, senza ricevere alcun riscontro;

c. inoltre, la società WIND Tre non ha consentito all'istante la migrazione delle utenze verso altri gestori;

d. solo in sede di tentativo di conciliazione, WIND Tre ha dichiarato di non aver mai ricevuto il fax di disconoscimento che l'istante ha provveduto a inviare di nuovo.

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

- i. l'annullamento dei costi;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- v. il rimborso dei canoni addebitati.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto attinente a questioni non sottoposte al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione avente ad oggetto il disconoscimento dell'utenza n. 3298622XXX.

Nel merito, WIND Tre ha precisato che in data 12 settembre 2016 il cliente ha inviato una mail con cui contestava, genericamente, addebiti relativi al contratto n. 11626636. Tempestivamente, il giorno seguente, WIND Tre, avendo ricevuto nella stessa giornata un fax anch'esso genericamente riferito ad addebiti su codice cliente n. 11626636, riscontrava lo stesso specificando che nessun disconoscimento era mai pervenuto. Inoltre la dichiarazione generica di disconoscimento del contratto non era pervenuta nelle forme previste, con allegata la copia del documento di identità del cliente e in assenza di una denuncia formale alle autorità competenti; pertanto, la richiesta di disconoscimento non poteva essere accolta.

Solo dopo l'udienza di conciliazione, il cliente, in data 7 febbraio 2017, inviava al fax n. 800179600 la stessa comunicazione del 13 settembre 2016, allegando anche la missiva dello Studio Legale Cenci che sollecitava il pagamento della somma di euro 620,61, facendo riferimento a due fatture insolte, nn. 1568133635 e 1569181016.

Da alcune verifiche effettuate risultava che le somme in contestazione non afferivano all'utenza n. 3298622XXX, ma ad un'altra utenza n. 3927562XXX associata a un terminale, di cui si allega copia di contratto regolarmente firmata dal cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Relativamente alla contestazione per mancata risposta al reclamo, WIND Tre ha ampiamente dimostrato di aver tempestivamente riscontrato lo stesso.

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

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, in quanto già nel formulario presentato in sede di conciliazione l'istante, nel contestare la richiesta di sollecito di pagamento, fa riferimento all'utenza di cui risulta titolare n. 3298622XXX nonché ad altra utenza mai richiesta. Non si ritiene, quindi, che il formulario abbia come oggetto il disconoscimento dell'utenza n. 3298622XXX.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che esula dalle competenze di questa Autorità la questione attinente al disconoscimento del contratto oggetto di contestazione. Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, questa Autorità può disporre rimborsi o indennizzi ma non può intervenire su questioni di competenza della giurisdizione ordinaria.

Tanto premesso, con riferimento alle richieste di cui ai punti i. e v. le richieste non possono essere valutate in questa sede trattandosi di importi relativi a un contratto regolarmente sottoscritto di cui l'istante contesta la veridicità della sottoscrizione. WIND Tre non ha ritenuto di poter accogliere la richiesta di disconoscimento non essendo stata allegata la denuncia alle autorità competenti, presupposto indispensabile per gestire un'istanza di disconoscimento.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta, in quanto, in data 12 settembre 2016, l'istante ha inviato tramite email all'operatore una contestazione avente a oggetto il sollecito di pagamento relativo a un terminale mai richiesto. La società WIND Tre ha riscontrato il reclamo, tramite email, dichiarando che alcun fax di disconoscimento risulta pervenuto. Invece, dalla documentazione depositata dall'istante, risulta che il giorno 12 settembre 2016 è stata inviata, via fax al n. 800179600, una richiesta di disconoscimento del contratto mai riscontrata dall'operatore.

Ne consegue, quindi, che ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, WIND Tre dovrà corrispondere l'indennizzo secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 96, calcolati dal 27 ottobre 2016 (al reclamo occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso, come previsto da Carta servizi) fino al 31 gennaio 2017, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa non può essere accolta in quanto alcuna richiesta di migrazione risulta dalla documentazione dell'istante, pertanto, si tratta di una mera dichiarazione di parte generica che non consente alcun approfondimento.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa non può essere accolta, in quanto, nel caso di specie, non si tratta di attivazione di servizio non richiesto, avendo l'operatore depositato la copia del contratto debitamente sottoscritta dall'istante, pertanto, non si ravvisa alcuna indebita attivazione in capo all'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Mariniello nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari a euro 96,00 (novantasei/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. 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.

4. 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.

5. 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, 1 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini