



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 40/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SCHIAVONE / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.) (GU14/481/2016)

II 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. 88/16/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito *Regolamento*;

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 della sig.ra Schiavone, del 21 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

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

L’istante, intestataria delle utenze telefoniche fissa n. 0816131xxx e mobile n. 3920992xxx, ha contestato la sospensione senza preavviso delle utenze e la risposta non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

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

a. l'istante, dal mese di settembre 2015, non ha ricevuto più le fatture al proprio domicilio dovendo contattare il servizio clienti per conoscere gli importi da corrispondere tramite bollettino;

b. il mancato recapito delle fatture ha comportato anche la sospensione senza preavviso delle utenze avvenuta la prima volta nel mese di settembre 2015 e poi anche nei mesi di novembre e dicembre 2015, nonostante i pagamenti fossero regolari;

c. l'istante ha inviato un reclamo in data 1 dicembre 2015 per sollecitare la riattivazione ma non ha ricevuto alcun riscontro.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione delle utenze nei mesi di settembre, novembre e dicembre 2015;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato invio delle fatture;
- iv. lo storno dell'insoluto;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito anche Wind o la Società), nella memoria e nel corso della discussione, ha precisato che l'istante non ha mai segnalato il mancato recapito delle fatture nonostante l'indirizzo di residenza e quello di fatturazione coincidano ed inoltre ha precisato che l'istante ha modificato la modalità di pagamento delle fatture che in precedenza venivano addebitate sul conto corrente senza però procedere al pagamento degli importi fatturati determinando un insoluto che ha poi causato la sospensione delle utenze. Con riferimento alla mancata risposta al reclamo del 1 dicembre 2015, Wind ha precisato di aver soddisfatto la richiesta dell'istante mediante comportamenti concludenti ovvero tramite la riattivazione dell'utenza avvenuta in data 12 dicembre 2015.

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

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa deve essere accolta parzialmente ovvero con riferimento alla sospensione dell'utenza telefonica fissa avvenuta nel mese di dicembre in quanto solo in data 1 dicembre 2015 l'istante ha inviato un reclamo richiedendo la riattivazione dell'utenza e mettendo quindi in condizione l'operatore di intervenire per la riattivazione. Nel caso di specie, Wind non ha provato di aver formalmente informato l'istante mediante l'invio del preavviso di sospensione e pertanto sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per l'illegittima sospensione dal giorno 1 dicembre 2015 fino al 12 dicembre 2015, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per 12 giorni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta, in quanto il reclamo del 1° dicembre 2015 risulta riscontrato dall'operatore mediante il proprio comportamento concludente avendo provveduto il giorno 12 dicembre 2015 a riattivare l'utenza telefonica.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii), la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'ambito di applicazione di cui al Regolamento indennizzi non essendo assimilabile nemmeno in via analogica a nessuna delle fattispecie in esso previste.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa non può essere accolta, in quanto dalla documentazione prodotta dalle parti non rileva alcun addebito illegittimo, pertanto, gli importi attualmente insoluti risultano di competenza dell'istante. Con riferimento all'ultima richiesta, si ritiene equo riconoscere la somma pari ad euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Schiavone nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. sarà tenuta a corrispondere gli importi di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura e di euro 90,00 (novanta/00) per la sospensione senza preavviso dell'utenza telefonica, ovvero di procedere alla compensazione di tali importi con l'attuale insoluto presente in capo all'istante, qualora ne ricorrano i presupposti.

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.

Napoli, 21/04/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini