



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 79/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZANATA SANTI / WIND TRE S.P.A.

(GU14/1785/17)

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del sig. Zanata Santi, del 16 ottobre 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 dell’utenza telefonica fissa n. 042265XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

prosecuzione della fatturazione dopo la disdetta. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 12 settembre 2016, l'istante comunicava il recesso dell'utenza telefonica fissa n. 042265XXX, ma le successive fatture prevedevano addebiti per l'utenza n. 04221991XXX, numero inesistente come già dichiarato da WIND Tre nel verbale dell'udienza tenuta dinanzi al CORECOM Veneto del 5 giugno 2014;
- b. in data 26 gennaio 2017, l'istante inviava un reclamo volto a contestare la fattura n. W1700825409 del 21 gennaio 2017 di euro 158,18 in quanto contenente costi di cessazione e i costi della linea ADSL, già dichiarata inesistente nel corso del 2014;
- c. WIND Tre, con email del 7 febbraio 2017, comunicava la correttezza del proprio operato e intimava di pagare la fattura n. W1700825409;
- d. in data 19 aprile 2017, l'istante inviava un secondo reclamo diffidando dal proseguire con addebiti ingiustificati relativi all'utenza oggetto di disdetta nonché ad altra utenza già dichiarata inesistente, chiedendo il rimborso di quanto già corrisposto;
- e. l'istante ha cercato di raggiungere una soluzione bonaria contattando ripetutamente il servizio clienti senza esito positivo;
- f. in data 1° agosto 2017, prima dell'udienza di conciliazione prevista per il successivo 3 agosto, il rappresentante di WIND Tre chiedeva un breve rinvio per disporre la deconfigurazione dell'utenza n. 04221991XXX e i ricalcoli amministrativi dal mese di giugno 2014 fino alla data di cessazione;
- g. in data 12 ottobre 2017, invece, nel corso dell'udienza di conciliazione, WIND Tre dichiarava di non avere elementi per chiudere la conciliazione.

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

- i. lo storno/rimborso delle fatture n. W1700825409 dell'importo di euro 158,18 del 21 gennaio 2017, n. W1702321691 di euro 90,31, n. W1705752525 di euro 90,31; n. W1709212793 di euro 90,31 e n. 91,04 del 2 agosto 2017;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la tardiva risposta al reclamo del 12 settembre 2016;
- iii. la ri-emissione di tutte le fatture con l'eliminazione della numerazione 04221991XXX
- iv. il rimborso delle spese di procedura;
- v. l'indennità per gravi inadempienze.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che l'istante lamenta un'indebita fatturazione a seguito di disattivazione della linea n. 0422265XXX avvenuta nel mese di ottobre 2016. Nonostante la suddetta cessazione il numero provvisorio 04221991XXX ha continuato a fatturare.

La linea n. 0422265XXX veniva attivata nel 2012 in NP; tale processo di acquisizione prevede tecnicamente l'attivazione di una numerazione provvisoria WIND Tre (LNA) su



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

cui si sovrascrive successivamente il numero di origine dell'utente. Nel caso di specie, la numerazione 04221991XXX, disconosciuta dall'istante, altro non era che la LNA WIND Tre sovrascritta in data 5 dicembre 2012 dalla numerazione di origine dell'utente, ovvero, la n. 0422265XXX. Per un'anomalia di sistema la linea ha continuato a fatturare anche dopo la richiesta di disdetta della linea n. 0422265XXX; oggi tutte le fatture sono state stornate.

Nel corso della discussione, WIND Tre si è resa disponibile a riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nonché l'indicazione della numerazione 04221991XXX dalle fatture di prossima emissione, ma l'istante non ha accettato.

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

La contestazione verte sulla fatturazione proseguita in data successiva alla disdetta dell'utenza fissa di cui l'istante era titolare e ha avuto a oggetto un numero già dichiarato inesistente dalla stessa società WIND Tre, nel corso di una precedente conciliazione tenutasi nel mese di giugno 2014.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., la società WIND Tre nella propria memoria ha dato atto di aver proceduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante con riferimento alla numerazione oggetto di contestazione. Spetta comunque alla società WIND Tre, laddove non avesse già provveduto, restituire gli importi già corrisposti dall'istante con riferimento all'utenza n. 04221991XXX addebitati nelle fatture n. W1700825409, W1702321691 e W1705752525. Con riferimento alla richiesta di storno dei costi di cessazione, pari a euro 65,00, occorre precisare che si tratta di costi dovuti per la cessazione dell'utenza senza rientro in Telecom Italia e che gli stessi risultano comunicati all'Autorità e pubblicati sul sito dell'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 12 settembre 2016, occorre precisare quanto segue. Nel caso di specie la comunicazione inviata dall'utente non può essere qualificata come reclamo e, quindi, per il quale, in caso di ritardo o di mancanza della stessa sia possibile applicare la norma di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*. Si tratta di una disdetta gestita erroneamente da parte dell'operatore. Diversamente, si ritiene di riconoscere l'indennizzo per la risposta non esaustiva e, in ogni caso, parzialmente errata al reclamo del 26 gennaio 2017, nel quale l'istante contestava sia i costi di cessazione dell'utenza n. 0422265XXX che i costi relativi all'utenza inesistente. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo in favore dell'istante ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 per il numero di giorni pari a 328, calcolati dal 16 marzo 2017 (al reclamo del 30 gennaio 2017 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso) fino alla data della discussione del 7 febbraio 2018 nel corso della quale WIND Tre ha dato prova di aver gestito la richiesta dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., in considerazione dell'avvenuta regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, si ritiene di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

disporre l'eliminazione dell'indicazione della numerazione 04221991XXX sulle fatture di prossima emissione.

Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso delle spese di procedura, di cui al punto iv., appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00, in quanto l'istante ha partecipato a entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza di un legale.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v. di riconoscimento di un'indennità per le inadempienze di WIND Tre, la stessa non può essere accolta, in quanto ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* in questa sede è possibile disporre esclusivamente rimborsi o indennizzi in favore dell'istante spettando la competenza risarcitoria al giudice ordinario.

DETERMINA

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

1. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, a rimborsare i costi relativi all'utenza n. 04221991XXX addebitati nelle fatture n. W1700825409, W1702321691 e W1705752525 nonché a corrispondere l'importo pari a euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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. È 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, 27 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini