



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 96/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CICCARELLI E CICCARELLI/VODAFONE ITALIA S.P.A./ WIND TRE S.P.A. (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.) (GU14/2607/2016)**

#### **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. 125/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del 16 dicembre 2016 con la quale i Sig.ri Ciccarelli e Ciccarelli hanno chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Vodafone Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.);

VISTA la nota del 27 dicembre 2016 (prot. n. 65233) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 7 febbraio 2017;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, in riferimento alla linea telefonica n. 0817113xxx, lamenta disservizi e fatturazione indebita.

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

a. il Sig. Ciccarelli, a causa di “*continui disagi sulla propria utenza telefonica*”, riscontrati sin dalla stipula del contratto, ovvero dal 22 aprile 2014, decideva di migrare la linea telefonica da Vodafone Italia S.p.A. a Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.);

b. in fase di migrazione, l'istante intestava la linea alla figlia Ciccarelli che quindi diventava titolare dell'utenza;

c. a seguito di continui disservizi, nel marzo 2015, Ciccarelli ha inviato formale disdetta del contratto, tuttavia l'operatore Wind Tre S.p.A. continua ad emettere fattura, nonostante non fornisca più alcun servizio.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, da parte di Vodafone Italia S.p.A., dalla data di attivazione sino alla cessazione del contratto;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio da parte di Wind Tre S.p.A.;

iii. lo storno delle fatture emesse da Wind Tre S.p.A. dopo la disdetta del contratto;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

Vodafone Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia in sede di udienza ha contestato *in toto* le deduzioni e le richieste dell'istante in quanto generiche e non provate in modo alcuno. In particolare, ha dichiarato che “*l'utenza oggetto del contenzioso risulta attiva con TeleTu dal 17 giugno 2014 per la sola parte voce. I servizi sono ad oggi attivi e generano regolare traffico dalla data di attivazione (si vedano anche le fatture prodotte dall'istante). Non risultano a sistema richieste di migrazione o portabilità pura verso altro OLO. Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, evidenzia che non risulta a sistema alcuna segnalazione di disservizio e che agli atti non sono presenti reclami relativi a malfunzionamenti diretti a TeleTu. Tali circostanze, secondo l'orientamento costante dell'Agcom nelle sue pronunce, rendono la domanda totalmente infondata, atteso che - anche laddove qualche disservizio si sia verificato - il gestore non è stato posto in grado di conoscerlo e, dunque, di intervenire tempestivamente per la sua risoluzione*”.

Wind Tre S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia in sede di udienza, a mero titolo conciliativo, ha proposto lo storno dell'intero insoluto pari ad euro 37,68, già proposto in sede CORECOM. L'operatore ha altresì dichiarato che “*la numerazione oggetto di controversia era attiva su rete WIND solo in CPS (preselezione automatica) dal 2012 e fino alla richiesta dell'istante di disdetta del relativo servizio risalente al mese di marzo 2015. Infine ha addotto che l'istante ha sempre pagato le fatture dalla data di attivazione e fino a maggio 2014*”.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

In merito ai presunti disservizi contestati ha rilevato che non risulta a sistema alcuna segnalazione di disservizio e che ad ogni modo l'utente non allega alcun reclamo a supporto di quanto adduce.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, si osserva che la documentazione depositata al fascicolo dall'utente non prova la sussistenza dei disservizi oggetto di controversia.

In particolare, atteso che secondo un principio giuridico di carattere generale (articolo 2697 del codice civile) colui che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, nel caso di specie l'istante che chiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce non prova, neanche per presunzione, che lo stesso si è verificato. Pertanto, constatata l'assenza di reclami in atti, si ritiene che le richieste sub i. e ii. non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* e il *quando* del verificarsi del lamentato malfunzionamento.

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, benché l'utente non abbia depositato, né indicato, le fatture che ritiene ingiustificate, atteso che il rapporto contrattuale con Wind Tre S.p.A., incontestatamente, è stato cessato per effetto di una disdetta pervenuta all'operatore nel marzo 2015, solo a titolo di *favor utentis* si dispone l'accoglimento della richiesta di storno di tutte le fatture emesse successivamente al mese di marzo 2015.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

### DETERMINA

La società Wind Tre S.p.A., è tenuta a stornare tutti gli importi eventualmente addebitati all'utente in riferimento al periodo successivo alla data in cui l'istante ha comunicato la disdetta del contratto, ovvero al mese di marzo 2015.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione tutela dei consumatori*

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore  
Mario Staderini