



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 102/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FTECNOLOGIE DI F./WIND TRE S.P.A.
(GU14/1709/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 giugno 2018;

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 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 dell’impresa FTecnologie di F., del 5 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di due utenze telefoniche *business* nn. 3357553*** e 3334128***, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") addebiti ingiustificati relativi a traffico *roaming* e a servizi mai richiesti nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di aprile 2017, riceveva la fattura n. 1774765129 dell'importo di euro 4.065,67, di cui euro 3.215,71 per traffico dati in *roaming* internazionale, oltre ad altri costi relativi a servizi mai richiesti;

b. in data 3 maggio 2017, l'istante ha inviato un reclamo volto a richiedere la riattivazione delle utenze utilizzate per motivi di lavoro.

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

- i. lo storno della fattura n. 1774765129 dell'8 aprile 2017;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per i servizi mai richiesti.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha precisato che, in data 30 maggio 2011, il cliente sottoscriveva un contratto per l'attivazione dell'offerta "PRO 3000" sulla SIM n. 3357553*** e, in data 29 novembre 2012, un contratto per l'attivazione dell'offerta "My Business Ricaricabile" sulla linea n. 3334128322, entrambe disattivate nel maggio 2017.

In data 30 marzo 2017, alle ore 11.51, risultava inviato un SMS di *alert* per "Credit limit" sulla SIM dati n. 393357553***, in quanto risultava traffico elevato e un successivo SMS di avviso di sospensione traffico dati in *roaming* internazionale per raggiunto limite di spesa, regolarmente consegnato alle ore 11.52.59.

In data 31 marzo 2017, il cliente da sistema *Self Care* modificava la soglia dati in *roaming* internazionale per il n. 3357553*** disattivandola il successivo 3 aprile 2017; il cliente contattava il servizio assistenza chiedendo e ricevendo informazioni riguardo alla fatturazione *extra* soglia.

In data 6 aprile 2017, il cliente ricontattava il servizio clienti; da verifiche risultava che il cliente aveva disattivato la soglia dati internazionale (impostata a euro 50,00) il 31 marzo 2017 alle ore 06.36.47. Da un'analisi del dettaglio del traffico risultava aver effettuato due connessioni successive, rispettivamente alle ore 7:23:43 per euro 765,017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ed alle 8:20:12 per euro 2.234,18. Il cliente veniva contattato e gli venivano fornite le spiegazioni opportune. Nello stesso reclamo, il cliente contestava addebiti relativi a “servizi a contenuto sotto rete 3”, nella fattura oggetto della presente istanza.

In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere imputata alla WIND Tre, che, in maniera diligente e puntuale, rendeva all'istante tutte le informazioni necessarie a rilevare la presenza di traffico anomalo; in risposta a tale informativa, l'istante manifestava, la volontà di sblocco del traffico, contestandone successivamente la fatturazione.

In data 26 settembre 2017, a seguito di verbale di mancato accordo sottoscritto presso il CORECOM Veneto al cliente veniva riconosciuto, comunque, un indennizzo di euro 196,24 relativamente all'istanza di conciliazione che aveva ad oggetto, tra l'altro, anche la contestazione dei servizi a sovrapprezzo e il mancato riscontro al reclamo. Suddetto importo veniva stornato dalla maggiore somma di debito del cliente, pari, all'epoca, a euro 4.337,44.

In data 9 maggio 2017, WIND Tre inviava una comunicazione di preavviso sospensione contratto e richiesta normalizzazione metodo di pagamento.

Il successivo 23 maggio 2017, WIND Tre inviava raccomandata di preavviso di risoluzione del contratto in quanto la fattura n. 1774765129 risultava insoluta.

In data 30 giugno 2017 veniva gestita la raccomandata per disdetta del contratto, a seguito della disattivazione di tutte le utenze sono stati generati gli ulteriori addebiti.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di storno della fattura n. 1774765129 non può essere accolta per i motivi che seguono. Dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile rilevare che l'istante ha autorizzato il traffico dati all'estero al superamento della soglia previsto per le utenze *business*. Ne consegue, quindi, che il traffico effettuato dall'istante, risulta correttamente fatturato dall'operatore.

Per la definizione della controversia occorre far riferimento ai principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, a quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale dei soggetti coinvolti, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge.

L'operatore, nel rispetto della normativa vigente, in data 30 marzo 2017, ha provveduto a inviare un SMS di *alert* per "*Credit limit*" sulla SIM dati n. 393357***, in quanto risultava traffico elevato e un successivo SMS di avviso di sospensione traffico dati in *roaming* internazionale per raggiunto limite di spesa. In data 31 marzo 2017, il cliente, da sistema *Self Care*, ha modificato la soglia dati in *roaming* internazionale per il n. 3357553***, disattivandola il successivo 3 aprile 2017 e ha effettuato due connessioni successive, rispettivamente alle ore 7:23:43 per euro 765,017 ed alle 8:20:12 per euro 2.234,18.

Nel caso di specie, va considerato il comportamento del cliente che, dapprima, ha autorizzato la navigazione oltre la soglia dati e poi, successivamente, ha contestato gli importi addebitati nella fattura n. 1774765129. Va precisato, altresì, che il cliente non ha mai richiesto il dettaglio dei dati di traffico al fine di verificare la regolarità della fatturazione ma si è limitato a inviare un reclamo, dopo aver subito la sospensione del servizio telefonico, al fine di sollecitare la riattivazione delle utenze legittimamente sospese in presenza di una fattura completamente insoluta. Al fine di evitare la sospensione dei servizi, la società istante avrebbe potuto provvedere a un pagamento parziale della fattura contestata.

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., le stesse risultano già soddisfatte in sede di conciliazione, come risulta dal verbale di mancato accordo redatto presso il CORECOM Veneto, pertanto, ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, le richieste non possono essere riproposte in sede di definizione.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza di FTecnologie di F. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi