



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 12/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRM NET ITALIA/WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.)
(GU14 n.504/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 2017;

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*”, 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 della società GRM Net Italia, del 22 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 3279555xxx, ha contestato le fatturazioni relative al periodo maggio 2013 – aprile 2015, in quanto prevedevano addebiti per servizi non richiesti dall'istante.

In base a tali premesse, la società istante ha richiesto:

- i. il rimborso degli addebiti relativi ai servizi non richiesti;
- ii. la liquidazione degli indennizzi e dei disagi.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella propria memoria e nel corso della discussione, ha eccepito in primo luogo, la tardività della contestazione in quanto relativa ad addebiti risalenti al mese di maggio 2013 e contestati per la prima volta nel mese di novembre 2015 con il deposito del formulario UG. L'operatore ha, altresì, precisato di essere venuto a conoscenza di detta doglianza soltanto nel mese di gennaio 2016 con la ricezione dell'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione fissato per il giorno 18 febbraio 2016. Ad ogni buon conto, seppure l'operatore avesse avuto conoscenza della contestazione in modo tempestivo, in ogni caso, non avrebbe potuto visionare i dati del traffico oggetto di contestazione in quanto relativi ad un lasso temporale eccedente i sei mesi dalla data del deposito del formulario UG, così come previsto dall'art. 123 del d.lgs. n. 196/2003. In ogni caso, occorre evidenziare la mancanza di reclami sia scritti che telefonici per tutta la durata del rapporto contrattuale non consentendo all'operatore di effettuare alcuna verifica sulla correttezza delle fatturazioni.

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.

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi non richiesti relative al periodo maggio 2013 – aprile 2015, senza aver mai inoltrato alcun reclamo scritto o telefonico all'operatore non consentendo alcuna verifica sulla correttezza degli importi addebitati.

Nel caso di specie trova applicazione la disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs. 1° giugno 2003, n. 196, che, all'art. 123, comma 1, prevede che "*I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5*". Il comma 2 dispone inoltre che "*[i]l trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre. Pertanto, nel caso di specie, considerato che il formulario UG è stato depositato nel mese di novembre 2015 e che il periodo oggetto di contestazione è marzo 2013 – aprile 2015, ne consegue che non è possibile per la società Wind accedere ai dati di dettaglio del traffico onde verificare la correttezza o meno degli importi addebitati sotto la voce “servizi non richiesti”.

Preme rilevare che agli atti non risulta alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”, (si vedano, *inter alia*, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR).

Si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti *i)* e *ii)* non meritino accoglimento per le motivazioni sopra descritte.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società GRM Net Italia nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi