



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 126/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.S. & T. SOLE SECURITY & TECHNOLOGIES / WIND TRE S.P.A. (GU14/297/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 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 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 della società S. S. & T. Sole Security & Technologies, del 19 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria di due utenze telefoniche *business* nn. 3298118xxx e 3477546xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la fatturazione ingiustificata con riferimento al traffico *roaming* estero. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di dicembre 2015, prima di recarsi in Brasile, aveva contattato il servizio clienti richiedendo la possibilità di effettuare telefonate senza alcun limite, diversamente da quanto accaduto in precedenza in quanto per motivi di lavoro aveva la necessità di effettuare telefonate senza limiti;

b. in data 7 dicembre 2015, l'istante subiva il blocco della linea per traffico dati eccessivo, nonostante avesse utilizzato il wi-fi e senza aver ricevuto alcun messaggio di preavviso di superamento della soglia dati;

c. con la fattura n. 1674193470 venivano addebitati costi relativi al traffico *roaming* in Brasile che l'istante ha contestato con i due reclami del 31 dicembre 2015 e 25 gennaio 2016, rimasti senza alcun riscontro; inoltre la società WIND Tre ha richiesto il pagamento dell'importo di euro 2.000,00 al fine di evitare la sospensione del servizio;

d. successivamente, l'istante ha richiesto il passaggio verso altro gestore e ha ricevuto la fattura con i costi per recesso anticipato.

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

- i. la chiusura del contratto con codice cliente n. 11578612;
- ii. lo storno integrale della posizione debitoria;
- iii. il rimborso integrale/parziale di quanto pagato a titolo di traffico *roaming*;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità di ulteriori richieste e/o circostanze da prendere in esame rispetto a quanto indicato nel formulario UG e, quindi, non sottoposte al prodromico tentativo di conciliazione, rappresentando le stesse uno "*ius novorum*" nell'odierno procedimento; in particolare l'istante solo con il formulario GU14 ha inteso includere la numerazione 3477546xxx.

L'istante, nella descrizione dei fatti indicata nel formulario avanza, confusamente e genericamente, una serie di contestazioni che in molti casi non trovano peraltro riscontro sia nelle stesse richieste sia nell'indicazione degli allegati. Ciò posto, WIND Tre desume che la contestazione principale inerisca gli importi per traffico dati in *roaming* compresi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nella fattura n. 1674193470 oltre a una richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

WIND Tre S.p.A. ha precisato di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze *de quibus* secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dai relativi piani tariffari prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale e ha confermato che i contratti di abbonamento ascrivibili alle utenze oggetto della presente controversia sono ambedue conclusi per effetto del *port-out* delle due numerazioni verso altro gestore.

Parimenti, l'operatore fa presente che non esiste alcuna posizione debitoria per tali contratti ormai risolti e conseguentemente non è attiva alcuna pratica di recupero del credito.

Inoltre, dallo stesso allegato n. 4 all'istanza emerge che l'amministratore della società istante ha utilizzato il servizio dati in *roaming* in occasione della sua trasferta in Brasile chiedendo addirittura di "*eliminare limitazioni di utilizzo per non incorrere nelle sospensioni subite in precedenti occasioni*". Ciò è peraltro provato sia dalla "richiesta assistenza" n. 351644196 del 4 dicembre 2015 sia dal successivo messaggio di superamento soglia di attenzione inviato il 7 dicembre 2015.

Il cliente, quindi, avendo richiesto la disattivazione della soglia dati internazionale non ha consentito alcun possibile blocco, consentendo quindi un elevato traffico dati.

Dagli stessi allegati emerge, altresì, che l'istante non ha mai chiesto né un ricalcolo della fattura contestata né la restituzione parziale di quanto comunque saldato per la stessa fattura né produzioni di tabulati continuando, comunque, ad intrattenere il medesimo rapporto contrattuale per oltre un anno e mezzo fino cioè al *port-out* di giugno 2017, mese in cui ha inteso avviare il prodromico tentativo di conciliazione, chiedendo per la prima volta la ripetizione/storno degli importi.

Con riferimento alle due comunicazioni inviate tramite *email* dalla società istante WIND Tre precisa che l'*email* del 31 dicembre 2015 non è giunta alla casella PEC del servizio clienti in quanto abilitata alla ricezione di soli messaggi PEC, mentre la seconda del 25 gennaio 2016, inviata questa volta a mezzo PEC, è stata riscontrata con *email* del 29 gennaio 2016 da parte del servizio clienti.

3. Motivazione della decisione

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 di cui al punto i. la stessa risulta aver già trovato il proprio soddisfacimento da parte dell'operatore che ha chiuso il contratto con codice cliente n. 11578612, in seguito al *port out* verso altro gestore avvenuto nel mese di giugno 2017.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., dalla memoria depositata dalla società WIND Tre è risultato che la posizione contabile è regolare.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. di storno/rimborso parziale della fattura n. 1674193470 la stessa deve essere accolta per i motivi che seguono. L'istante prima di recarsi in Brasile per un viaggio di lavoro aveva contattato il servizio clienti chiedendo che non fossero posti limiti alle telefonate, mentre l'operatore del *call center* ha provveduto a disattivare la soglia dati impedendo l'invio del messaggio di *alert* al raggiungimento del limite di spesa per il traffico dati non consentendo al cliente di monitorare il traffico effettuato. Tanto premesso si ritiene, nel caso di specie, che il traffico dati internazionale effettuato oltre la soglia dati di euro 150,00 previsto per le utenze *business* debba essere oggetto di storno/rimborso da parte di WIND Tre. Si ritiene, quindi, che la società WIND Tre debba stornare/rimborsare l'importo relativo al traffico dati all'estero pari a euro 3.058,60 addebitato nella fattura n. 1674193470 al netto del traffico dati fino alla soglia di euro 150,00.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa deve essere accolta in quanto i reclami del cliente non risultano riscontrati dall'operatore. Agli atti, non risulta acquisita alcuna prova che attesti il riscontro al reclamo del 25 gennaio 2016, diversamente da quanto dichiarato in memoria dall'operatore. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta a liquidare l'indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 300,00 in considerazione del primo reclamo del 31 dicembre 2015 rimasto privo di riscontro.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v., la stessa risulta priva di fondamento in quanto dalla memoria di WIND Tre è emerso che alcuna posizione debitoria risulta aperta con riferimento alle utenze oggetto di contestazione, pertanto, non esiste alcuna pratica di recupero crediti da ritirare.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di S.S. & T. Sole Security & Technologies nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - ii. stornare/rimborsare parzialmente la fattura n. 1674193470 nella parte relativa traffico *roaming* oltre la soglia dati pari a euro 150,00.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi