



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 144/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PIBIRI/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/2332/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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. 203/18/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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Pibiri, del 12 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3493161\*\*\*, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'addebito del traffico *roaming* successivo allo smarrimento del terminale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 29 dicembre 2014 durante un soggiorno in Spagna, aveva smarrito il proprio cellulare e, immediatamente, aveva contattato il servizio clienti al n. 133 per bloccare la scheda per evitare addebiti indesiderati, ma questa operazione non è stata possibile in quanto, usando altri cellulari dalla Spagna, il numero 133 non era raggiungibile;

b. così al rientro in Italia, all'istante veniva indicata come procedura quella di inviare un fax al n. 800179600 allegando richiesta di blocco del traffico e allegando copia della denuncia di smarrimento;

c. nonostante sia stata compiuta questa operazione, l'istante ha ricevuto la fattura n. 153146926 in cui erano presenti 753,36 euro IVA inclusa di chiamate in *roaming* effettuate dopo lo smarrimento del cellulare;

d. malgrado l'istante avesse comunicato di non essere più in possesso del numero 3493161\*\*\*, WIND Tre ha continuato a emettere fatture con l'addebito della tassa governativa e, in seguito, ha segnalato all'Agenzia delle Entrate che l'istante era in arretrato nel pagamento delle tasse governative per le fatture emesse dopo lo smarrimento e quindi dopo il blocco del numero che non era più in grado di usare;

e. dopo aver parlato con gli operatori dell'Agenzia delle Entrate ha, quindi, chiesto alla WIND Tre la liberatoria in merito alle tasse governative e, anche in questa occasione non ha ricevuto risposta;

f. all'inizio del 2015, WIND Tre ha sospeso tutte le utenze, oltre al numero 3493161\*\*\* ha sospeso anche il numero 3930971\*\*\* che era la linea utilizzata per il



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

collegamento ADSL. Per quest'ultimo numero WIND Tre ha ricevuto la richiesta di disattivazione ad agosto 2015 mentre invece il numero 3493161\*\*\* risulta ancora sospeso.

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

- i. lo storno del traffico *roaming* addebitato nella fattura n. 153146926;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica e della SIM dati;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

### 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione *ex* 13, comma 2, del *Regolamento* con riferimento alla richiesta di storno della fattura numero 1531469126, poiché per la stessa contestazione era stata già depositata istanza di conciliazione tramite l'ADICONSUM, conclusa con un mancato accordo.

Nel merito, la società WIND Tre ha dichiarato che, in data 31 dicembre 2014, l'utenza n. 3493161\*\*\* veniva sospesa per elevato traffico in uscita (*hotline*) con causale "*Credit Limit Hotline*", come da normativa vigente. In data 5 gennaio 2015, il cliente contattava il 133 chiedendo di essere ricontattato sul numero 3888482\*\*\*, contatto che è stato effettuato in data 7 gennaio 2015 e, a seguito del quale, il padre del sig. Pibiri ha dichiarato che il cellulare era stato smarrito in data 29 dicembre 2015 in Spagna.

L'utente è stato, quindi, invitato a sporgere denuncia presso le autorità competenti e a inviarne copia all'operatore; si è provveduto, pertanto, nella stessa data del 7 gennaio 2015 a effettuare sospensione dell'utenza n. 3493161\*\*\* anche al traffico in entrata con causale cautelativa: furto/smarrimento; nella medesima data è pervenuta la denuncia sporta dall'utente.

In data 14 gennaio 2015 l'utenza n. 3493161\*\*\* veniva riattivata a seguito della richiesta dell'utente. In data 15 gennaio 2017, il cliente contattava il servizio assistenza e chiedeva informazioni sulla richiesta di storno del traffico oggetto di contestazione; il contatto veniva effettuato in data 27 gennaio 2015. In data 17 febbraio 2015, a fronte della revoca RID ricevuta dall'istituto di credito bancario e del mancato pagamento delle fatture, WIND Tre inviava preavviso di risoluzione contratto.

In data 11 marzo 2015, il cliente depositava modulo di richiesta di Conciliazione Ordinaria *on line* e, in data 14 maggio 2015, veniva inviata all'Associazione di consumatori che rappresentava il cliente una proposta di conciliazione, che prevedeva il riaccredito forfettario e onnicomprensivo di euro 100,00 IVA inclusa, a parziale storno dell'insoluto, restando a carico dell'istante la differenza, pari a euro 737,80, ma la proposta conciliativa non veniva accettata.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In data 3 settembre 2015, a seguito della ricezione della raccomandata di disdetta, la SIM dati n. 3930971\*\*\* veniva disattivata.

In data 27 luglio 2017, il cliente inviava una richiesta di emissione di liberatoria da presentare all'Agenzia delle Entrate in merito alle Tasse di concessione governativa per le fatture successive alla sospensione della SIM dichiarata rubata; le stesse venivano inviate all'utente.

### **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. di storno del traffico *roaming* addebitato nella fattura n. 153146926, la stessa può essere accolta per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante non aveva conoscenza del numero del servizio clienti contattabile dall'estero per segnalare il furto/smarrimento del proprio terminale. Quanto dichiarato da WIND Tre nella propria memoria non trova alcun riscontro nelle Condizioni di contratto e nella Carta servizi, che erano gli unici documenti a disposizione del cliente. Tanto premesso, ne consegue che WIND Tre sarà tenuta allo storno del traffico *roaming* effettuato tra il 29 e il 31 dicembre 2014 e addebitato nella fattura n. 153146926.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione delle utenze telefoniche, la stessa non può trovare accoglimento. La sospensione del servizio, sebbene sia avvenuta in presenza di un reclamo circa gli importi fatturati, non può ritenersi contraria alle disposizioni regolamentari in materia, in quanto l'istante ha lasciato insoluta tutta la fattura senza nemmeno corrispondere la parte non oggetto di contestazione e, inoltre, ha provveduto a disattivare il metodo di pagamento prescelto, ovvero l'addebito in conto corrente, violando le disposizioni contrattuali. In ogni caso, poi, va considerato il comportamento negligente dell'istante, che ha contestato la sospensione delle SIM dopo circa due anni dall'accaduto, mentre ben avrebbe potuto attivarsi per richiedere prontamente la riattivazione delle utenze. Ne consegue, quindi, che non è possibile riconoscere alcun indennizzo per la sospensione delle SIM in mancanza di un interesse concreto alla riattivazione delle stesse. Tale principio è espresso in numerose pronunce di questa Autorità secondo cui non è possibile invocare la liquidazione degli indennizzi se l'istante non si è attivato prontamente per la risoluzione del problema.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., relativa alla liquidazione degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami, si precisa quanto segue. Con riferimento al primo reclamo del 7 gennaio 2015, volto allo storno della fattura, la richiesta può essere accolta in quanto agli atti del fascicolo non risulta acquisita la prova che il reclamo sia stato riscontrato formalmente dall'operatore. WIND Tre ha depositato una schermata



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

estratta dai propri sistemi in cui è annotato un contatto telefonico con il padre dell'istante, che tuttavia non è sufficiente a dimostrare l'avvenuta risposta al reclamo nei termini e con le modalità prescritte. Ne consegue che WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, in considerazione del periodo intercorso tra il reclamo del 7 gennaio 2015 e l'udienza di conciliazione del 4 dicembre 2017, primo momento di contatto tra le parti. Con riferimento al secondo reclamo del 27 luglio 2017, volto a ottenere una liberatoria da presentare all'Agenzia delle entrate per le tasse di concessione governativa relative alle fatture emesse dopo la denuncia di smarrimento del terminale, la schermata depositata dalla società WIND Tre non prova che l'istante abbia avuto contezza del messaggio in essa riportato né vi è prova che le note di credito allegate alla memoria siano state trasmesse all'istante. Tanto premesso, ne consegue che WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 84 calcolati dall'11 settembre 2017 (al reclamo del 27 luglio 2017 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 4 dicembre 2017 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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 del sig. Pibiri 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, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a stornare l'importo relativo al traffico *roaming* addebitato nella fattura n. 153146926 nonché a corrispondere l'importo pari a euro 384,00 (trecentottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci