



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 200/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CO.ME.PA. DI P. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/37/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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, da ultimo, 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*”), 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

VISTA l'istanza della società Co.Me.Pa. di P., del 10 gennaio 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche mobili nn. 3397675xxx- 335423xxx ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'addebito di traffico dati in *roaming*, la mancata risposta al reclamo e la risoluzione del contratto per morosità. 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 24 marzo 2017, riceveva il preavviso di risoluzione contrattuale per mancato pagamento di numerose fatture emesse dal 2013 in poi, dell'importo complessivo di euro 4.533,66;

b. in precedenza, in data 20 marzo 2013, l'istante aveva contestato la fattura n. 2013000136104 di euro 2.720,55 trattandosi di importi non dovuti relativi a traffico in roaming internazionali sebbene fosse stata attivata l'opzione "One Mobile Mondo";

c. in data 28 marzo 2013, WIND Tre aveva comunicato di aver preso in carico il reclamo, ma in seguito non ha fornito alcun riscontro, inviando, nel marzo del 2017, una lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, sebbene in data 21 novembre 2013 le linee erano migrate verso altro operatore.

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

i. la prova della regolarità del contatore e dell'avvenuta attivazione dell'opzione "One Mobile Mondo" e la rettifica della fattura n. 2013T000136104;

ii. l'annullamento delle fatture successive al 21 novembre 2013, in seguito al passaggio ad altro operatore di tutte le numerazioni;

iii. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che, in data 20 marzo 2013, parte istante contestava l'addebito di traffico voce e dati effettuato in *roaming* per le utenze mobili nn. 3397675xxx e 335423xxx, uniche utenze oggetto di contestazione, addebitato con la fattura n. 2013T000136104 (bimestre 01/11/2012 - 31/12/2012).

WIND Tre, effettuati gli opportuni controlli, verificava che i costi addebitati in fattura erano corretti. Dal dettaglio traffico della fattura, WIND Tre ha riscontrato che l'opzione aveva agito correttamente per il traffico effettuato e ricevuto in Grecia, Egitto e Turchia, ma il cliente aveva effettuato traffico in *roaming* marittimo (*TIM GSM on the ship/AT&T Mobility LLC*); tale traffico non era compreso dall'opzione e, pertanto, la relativa tariffazione a consumo era corretta. La contestazione veniva ritenuta infondata. Il reclamo veniva chiuso il 21 marzo 2013 e il cliente veniva informato tramite *email* in merito all'esito.

In data 21 marzo 2013, le SIM nn. 335423xxx e 3397675xxx venivano cessate per passaggio ad altro operatore. A seguito di tale contestazione, parte istante non ha mai più inoltrato alcun reclamo se non nel 2017.

Il preavviso di risoluzione contrattuale cui fa riferimento l'istante è relativo alle utenze fisse non oggetto di contestazione e anche l'indebita fatturazione contestata dal cliente è relativa alle predette utenze fisse ed è stata già risolta con successivi storni e note di credito.

L'istante presenta un insoluto di 4.533,66 relativamente a numerose fatture emesse nel corso del 2013 e del 2014 relative alle utenze fisse, fatta eccezione per la fattura n. 2013T000366374 che comprende costi relativi alle utenze telefoniche mobili.

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.

In via preliminare, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* è stata predisposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Fastweb S.p.A. al fine di conoscere la data del passaggio delle utenze telefoniche fisse da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A. al fine di valutare la debenza degli importi contestati. Con nota prot. n. 180522 del 5 novembre u.s., Fastweb S.p.A. ha riferito che nei propri sistemi le utenze fisse intestate alla Co.me.pa. di P. sono le seguenti: 089466xxx, la cui portabilità è stata espletata in data 16 dicembre 2013, e la n. 0892962xxx, la cui portabilità è stata espletata in data 10 febbraio 2014.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa può essere accolta parzialmente per i motivi che seguono. L'istante ha contestato gli addebiti per traffico *roaming* internazionale presenti nella fattura n. 2013T000136104 sebbene fosse



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

stata attivata l'opzione "One Mobile mondo". La società WIND Tre, nella propria memoria, sebbene l'istante avesse inviato tempestivamente un reclamo nel marzo 2013, si è limitata a dichiarare che gli importi addebitati risultavano corretti e che dal dettaglio del traffico risultavano connessioni GPRS di tipo marittimo. A riprova di quanto sostenuto, WIND Tre non ha depositato nulla, ne consegue, pertanto, che in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, WIND Tre sarà tenuta allo storno parziale della fattura contestata con riferimento alle connessioni GPRS.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa può essere accolta parzialmente in quanto l'istante ha dichiarato che, a partire dal 21 novembre 2013, tutte le numerazioni sia fisse che mobili presenti con WIND Tre erano migrate verso altro gestore, pertanto, le fatture emesse successivamente a tale data risultavano ingiustificate.

La società WIND Tre ha dichiarato che il preavviso di risoluzione riguardava le utenze telefoniche fisse e ha depositato le fatture emesse e insolute, segnalando per alcune di esse l'emissione di note di credito, senza però indicare l'effettiva data di passaggio ad altro operatore delle utenze fisse. Per chiarire questi aspetti è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Fastweb S.p.A., all'esito della quale, si ritiene che la società WIND Tre sia tenuta a stornare le fatture emesse dopo il 16 dicembre 2013, con riferimento all'utenza n. 089466xxx e dopo il 10 febbraio 2014 con riferimento all'utenza n. 0892962xxx, data in cui le due utenze non erano più attive su rete WIND Tre.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa risulta non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre procederà a uno storno parziale dell'attuale insoluto e, pertanto, non è possibile procedere al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa deve essere accolta, in quanto il reclamo del 20 marzo 2013 risulta riscontrato genericamente senza indicazioni delle motivazioni del rigetto, in contrasto con quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP che prevede espressamente che il rigetto sia adeguatamente motivato. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

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 150,00 a titolo di spese di procedura.

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

DELIBERA **Articolo 1**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Co.Me.Pa. di P. 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, anche i seguenti 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 al reclamo.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare parzialmente la fattura n. 2013T000136104 con riferimento alle connessioni GPRS nonché a stornare le fatture emesse successivamente alla data della migrazione verso altro gestore relative a tutte le numerazioni sia fisse che mobili intestate alla società istante, fatti salvi i costi relativi alle rate residue del terminale che sono dovuti dall'istante.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi