



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 35/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONDITALIA / WIND TRE S.P.A.
(GU14/818/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 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 della società Conditalia, del 19 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società istante, intestataria di diverse utenze telefoniche mobili, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. l'addebito di servizi a pagamento non richiesti e 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 ha riscontrato che nella fattura n. 1575216974 erano stati addebitati euro 4,25 oltre IVA relativi a servizi non richiesti, tempestivamente, ha inviato un reclamo volto al rimborso dell'importo contestato e alla liquidazione degli indennizzi senza ricevere alcuna risposta.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., (di seguito "WIND Tre" o anche "Società"), nella propria memoria difensiva e in sede di udienza, ha ribadito di aver provveduto, ancor prima dell'udienza di conciliazione, all'accredito dell'importo contestato, come risulta anche dal verbale del CORECOM del 15 marzo 2017.

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.

In via preliminare, occorre precisare che prima della discussione del tentativo di conciliazione, WIND Tre ha provveduto a riaccreditare in favore del cliente l'importo contestato.

Nel merito, ne consegue che non risulta possibile riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo che aveva come oggetto la richiesta di rimborso dell'importo addebitato ingiustamente, in quanto il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, appare equo compensare le spese di procedura tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Conditalia 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 marzo 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi