



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 36/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SONA / WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)  
(GU14 n. 1723/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 18 gennaio 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Sona dell’11 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 3293950xxx, ha lamentato la disattivazione indebita e senza preavviso della stessa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 14 maggio 2016, l'istante ha subito la sospensione senza preavviso della propria utenza telefonica, ha contattato immediatamente da altro numero il servizio clienti ed è stato informato che la disattivazione era stata determinata dalla mancanza di ricariche negli ultimi dodici mesi e che in data 1 aprile 2016 H3G avrebbe inviato un messaggio informativo;

b. l'istante, nel corso della discussione, ha dichiarato che si è trattata di una disattivazione illegittima in quanto le Condizioni generali di contratto prevedevano l'obbligo di effettuare un evento di traffico negli ultimi cinque mesi, riconoscendo un mese di traffico in uscita ed inoltre, ha precisato di non aver ricevuto alcun messaggio da parte di H3G.

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

- i. la riattivazione dell'utenza con il ripristino del piano, del credito e del bonus ante sospensione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dell'utenza.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società H3G S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "H3G" o "Società"), nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha dichiarato di aver agito in conformità a quanto previsto dall'articolo 5.4 delle proprie Condizioni generali di contratto e dalla delibera n. 52/12/CIR che prevedono la facoltà dell'operatore di procedere alla disattivazione dell'utenza in assenza di ricarica negli ultimi dodici mesi. H3G aveva provveduto a disattivare correttamente l'utenza in questione in data 14 maggio 2016, in quanto l'ultima ricarica risaliva al 28 gennaio 2015 ed ha inviato un SMS all'istante in data 1 aprile 2016, informandolo dell'imminente scadenza.

Ciò premesso, H3G fa presente che la numerazione oggetto di contestazione è stata già recuperata in sede di gestione dell'istanza GU5 con il piano tariffario attualmente in commercio e nello specifico "Power 15" ed ha provveduto ad informare l'utente sia in merito all'avvenuta ricarica dell'importo pari al credito acquistato sia dell'importo ulteriore pari ad euro dieci per effettuare il cambio SIM.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Oggetto della controversia è la legittimità, o meno, della avvenuta disattivazione, operata dalla società H3G, per assenza di ricarica nell'arco temporale di dodici mesi, dalla data dell'ultima ricarica effettuata il 28 gennaio 2015.

Ciò premesso, è bene evidenziare, che per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno 12 mesi è stato introdotto dalla delibera n. 26/08/CIR, successivamente modificata dalla delibera n. 74/10/CIR e confermato dalla delibera n. 52/12/CIR, applicabile alla fattispecie in esame, che all'art. 8.9 ha stabilito: *“[g]li operatori possono disporre, per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri clienti dopo il prescritto periodo di latenza”*. Nel caso in esame, alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione della propria utenza telefonica, dunque, era prevista dalle norme in uso la disattivazione della SIM per assenza di rapporti commerciali per almeno tredici mesi.

Indipendentemente da quali possano essere le Condizioni generali di contratto applicabili al caso di specie, va precisato che alla luce del dettato normativo come anche dei principi espressi nel corso del tempo dalla giurisprudenza, non sembrano difatti esservi dubbi sull'applicabilità delle disposizioni a favore degli utenti introdotte con la delibera n. 52/12/CIR ai rapporti contrattuali già sorti alla data della entrata in vigore della delibera *de qua*. In merito, deve innanzitutto rilevarsi che le previsioni in discorso intervengono a disciplinare delle fasi precipue del rapporto contrattuale, che esulano dalle normali dinamiche del rapporto di utenza (consistenti nella fruizione del servizio a fronte del pagamento di un corrispettivo), riguardando esse il momento della eventuale sospensione della SIM per non uso prolungato e la procedura di riattivazione della stessa. Le nuove regole sono evidentemente volte ad introdurre un regime di maggior favore per gli utenti, in attuazione degli obiettivi di promozione della tutela degli utenti fissati dalla legge n. 481 del 1995 e dalla legge n. 249 del 1997. La volontà è quella di prevedere una disciplina generalizzata di maggior tutela per gli utenti che si trovano, nello svolgimento del rapporto contrattuale con il professionista, in una posizione di fisiologica debolezza nei confronti della controparte contrattuale. L'applicabilità delle nuove regole anche ai



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

contratti già in essere è, quindi, chiaramente desumibile dalle finalità sottese alla disciplina in esame come anche dalla *ratio* della normativa, che è quella, come accennato innanzi, di prevedere una disciplina generalizzata di *favor* per gli utenti.

Alla luce delle considerazioni svolte non possono essere accolte le richieste avanzate dal sig. Sona in quanto la disattivazione operata da H3G è da considerarsi legittima ed in ogni caso, l'operatore ha provveduto in sede di gestione del formulario GU5 alla riattivazione dell'utenza con il piano tariffario attualmente in commercio.

Per i motivi sopra esposti, tutte le richieste di rimborso e di indennizzo formulate dall'istante non possono trovare alcun accoglimento.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società H3G S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Wind Telecomunicazioni 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). Pertanto alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie inflitte alle società alla stessa partecipanti;

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 rigetta l'istanza presentata dal sig. Sona nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già H3G 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 gennaio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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