



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 40/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALUMBO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 568/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del Sig. Palumbo, del 1 aprile 2014, nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito denominato Wind);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato la variazione unilaterale, da parte dell'operatore, dell'offerta commerciale cui aveva aderito, nonché l'ingiustificata decurtazione del credito e la sospensione della linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Palumbo, titolare dell'utenza telefonica n. 331-8180xxx, ha dichiarato quanto segue:

a. l'operatore, in assenza del consenso dell'istante, ha variato unilateralmente l'offerta commerciale attiva sull'utenza in epigrafe;

b. dopo aver disposto unilateralmente la variazione del piano tariffario, WIND ha decurtato il credito dalla scheda sim ed ha poi sospeso la linea, salvo riattivarla dopo pochi giorni.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto l'indennizzo per la sospensione della linea e il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico, nelle memorie prodotte, ha rappresentato che, in data 16 gennaio 2014, veniva addebitato sulla sim in epigrafe il canone mensile relativo all'opzione attiva, denominata "Noi Tutti 120"; tuttavia il credito risultava insufficiente per contenere l'intero addebito, pertanto, avendo maturato un debito pari ad euro 1,46, l'istante non poteva effettuare traffico. Il seguente 17 gennaio "l'istante, accedendo al sito ufficiale della convenuta, effettuava volontariamente ed unilateralmente la variazione del listino tariffario associato all'utenza mobile 331-8180xxx dall'opzione "Noi Tutti 120" a "Noi Tutti" ". In data 20 gennaio 2014 l'utente inviava all'operatore formale reclamo in merito alla sospensione dei servizi, cui WIND dava riscontro il successivo 5 febbraio. In relazione a tanto l'operatore ritiene del tutto infondate le domande dell'istante e ne chiede il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In merito ai fatti oggetto di controversia, l'operatore, alla luce del criterio generale di cui all'articolo 1218 del codice civile, ha adeguatamente dato prova dell'adempimento delle obbligazioni derivanti dal vincolo contrattuale sussistente con l'utente. In particolare, ha evidenziato che è stato l'utente stesso a modificare l'opzione tariffaria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

abbinata all'utenza in epigrafe e ha altresì motivato opportunamente la sospensione dei servizi di traffico, in virtù dell'insufficienza del credito residuo sulla sim di cui trattasi.

Diversamente, il Sig. Palumbo, benché richiesto - come risulta da documentazione in atti -, non ha supportato con adeguata documentazione probatoria le lamentele oggetto dell'istanza di definizione, peraltro priva di riferimenti temporali in ordine al disservizio lamentato. In particolare, alla luce delle memorie prodotte dall'operatore, l'istanza presentata dall'utente si è rivelata non sufficientemente qualificata e la ricostruzione degli eventi, così come prospettata da WIND, è risultata incontestata.

In relazione a tanto si ritiene che la condotta assunta dal gestore sia riconducibile nell'alveo della legittimità e, in assenza di responsabilità, non si ravvisano i presupposti affinché possa essere riconosciuto a favore dell'utente il conseguente diritto all'indennizzo.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Palumbo nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani