



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 96/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
IDEALVISION /WIND TRE S.P.A.  
(GU14/1496/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 giugno 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 Idealvision, del 10 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria dell'utenza telefonica mobile n. 3381819\*\*\*, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'emissione delle fatture n. 2016T000583270 del 19 luglio 2016 e n. 2016T000747103 del 19 settembre 2016, in quanto presentavano addebiti elevati e non giustificati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'annullamento delle fatture contestate.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha precisato che l'istante ha contestato in modo generico e, per la prima volta, le fatture emesse nei mesi di luglio 2016 e settembre 2016 con il deposito del tentativo di conciliazione, pertanto, non è stato possibile effettuare i controlli per verificare la correttezza della fatturazione né è stato possibile estrapolare il traffico in assenza di una contestazione formale.

## 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.

Ai sensi dell'articolo 18, comma 1 del *Regolamento* è stata disposta un'integrazione istruttoria della documentazione al fine di acquisire le fatture contestate nonché per conoscere la data di effettiva ricezione dell'istanza di conciliazione da parte dell'operatore, onde individuare il *dies a quo* per la conservazione del traffico oggetto di contestazione.

Dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che la società WIND Tre ha avuto contezza della contestazione per la prima volta in data 19 aprile 2017, quando ha ricevuto la convocazione da parte del CORECOM Veneto, pertanto, non ha avuto la possibilità di accedere ai dati di dettaglio del traffico relativo al periodo maggio 2016-agosto 2016, relativo alle fatture contestate e valutare la presenza di eventuali irregolarità.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "*[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*".

L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, prevede che "*I dati relativi al traffico*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Dalla lettura del citato articolo, emerge che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa.*

Ne consegue, quindi, nel caso di specie, che la richiesta della parte istante non possa trovare accoglimento.

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 della società Idealvision 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 giugno 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi