

**DELIBERA N. 19 /18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX/WINDTRE S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 274/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 10 aprile 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	x	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX in data 24 ottobre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 26327;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita indebita fatturazione operata da Wind3 relativa al periodo novembre 2013 – novembre 2015. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) Di essere titolare dell'utenza mobile XXX;
- b) Di aver regolarmente denunciato in data 27/08/2013 presso il Comando Stazione dei Carabinieri di Rosciano lo smarrimento del cellulare contenente la scheda sim relativa alla numerazione suddetta e di aver in pari data provveduto ad informare l'operatore convenuto mediante l'invio al n° di fax 800179600 della denuncia al fine di far bloccare la sim;
- c) Successivamente provvedeva a contattare anche telefonicamente il gestore ripetendo la richiesta di blocco della sim. Effettuava comunque il pagamento in data 03/09/2013 dell'ultima fattura pervenuta n° 1339810870 di euro 294,81;
- d) A distanza di oltre due anni riceve dal gestore una asserita illegittima richiesta di pagamento per traffico effettuato dalla sim denunciata nel periodo marzo 2013 – novembre 2016;

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

- i. Lo storno delle fatture insolute;
- ii. Il rimborso della fattura di euro 294,81;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

Allega: Denuncia di smarrimento telefono e sim, Rapporto di trasmissione via fax della denuncia e Reclamo scritto del 25/06/2016.

**2. La posizione dell'operatore**

Precisa che nonostante la denuncia di smarrimento del telefono e della sim, l'istante non ha tuttavia provveduto a richiedere la sostituzione della sim oppure la disattivazione della stessa. Non risulta infatti pervenuta nessuna richiesta formale in tal senso che avrebbe permesso di continuare ad utilizzare nuovamente la numerazione oppure l'interruzione della fatturazione.

A tal proposito richiama l'art. 17.3 delle Condizioni Generali di Contratto nel quale è previsto che: *"In caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento dei codici personali e della USIM, il Cliente – al fine di consentire a "3" l'inibizione del servizio per il tempo strettamente necessario alla sostituzione della USIM – dovrà immediatamente comunicare tali evenienze, per telefono, fax o posta elettronica al Servizio Assistenza al quale dovrà inoltre inviare – entro i 7 gg. successivi – copia della*

*denuncia sporta alle competenti Autorità. Rimane ferma la responsabilità del cliente per il periodo antecedente la predetta comunicazione, ai sensi del comma 17.1. Il cliente, che ha l'onere di richiedere quanto prima possibile la sostituzione gratuita della scheda usim in un negozio “3” mantenendo stesso numero e piano tariffario, sarà comunque tenuto al versamento degli eventuali canoni di abbonamento . “3” si riserva il diritto di addebitare al Cliente il costo sostenuto per la pratica di sostituzione della SIM, qualora egli abbia già fruito una prima volta della predetta sostituzione”.*

Rileva pertanto che l'aver inviato al gestore la denuncia di smarrimento, non assolve l'utente dal pagamento dei canoni di abbonamento.

Fa presente inoltre che in data 26/08/2013 l'utenza era comunque sospesa a far data dal 22/05/2013 per credit limit; infatti in tale data veniva riscontrato un copioso traffico dovuto ad addebiti per servizi a sovrapprezzo e provvedeva pertanto alla sospensione dell'utenza. Quindi già tre mesi prima della ricezione di smarrimento l'utenza risultava già sospesa come comunicato all'istante a maggio 2013.

Rileva infine che la richiesta di rimborso della fattura di settembre 2013 non può trovare accoglimento in quanto la stessa si riferisce al periodo di fatturazione giugno – luglio 2013 (fattura n° 1339810870 di euro 294,81) che è quindi precedente alla denuncia di smarrimento e quindi corretta e dovuta.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo fa presente di aver fornito riscontro scritto come da documentazione allegata. Precisa di aver trasmesso il riscontro direttamente all'utente atteso che la nota trasmessa dall'avvocato non recava il mandato da parte del cliente.

Quanto alla situazione contabile comunica che l'insoluto complessivo a carico dell'istante è pari ad euro 1.681,39 ed è riferito alle fatture emesse nel periodo agosto 2013 – agosto 2015.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per le ragioni di seguito specificate.

Con riferimento alla richiesta di storno dell'insoluto in essere si esprimono le seguenti considerazioni. Risulta acclarato, in quanto fatto peraltro ammesso dall'operatore convenuto, che l'istante, a seguito della perdita del proprio telefono e della sim afferente la numerazione mobile XXX, provvedeva a trasmettere allo stesso in data 27/08/2013 la denuncia di smarrimento sporta presso la Stazione dei Carabinieri. Risulta altrettanto pacifico che se un utente trasmette al proprio gestore la denuncia di smarrimento della sim lo fa affinché il medesimo sia informato del fatto e, quindi, proceda, anche a sua garanzia, al blocco della sim per non incorrere nella generazione abusiva di traffico da parte di soggetti non autorizzati al suo utilizzo.

Altro aspetto non contestato dall'operatore è il fatto che l'istante successivamente all'invio della denuncia in parola contattava il servizio clienti per richiedere il blocco della sim. In tale occasione l'operatore ben avrebbe dovuto comunicare all'istante la necessità di integrare la documentazione già trasmessa come prescritto dalla condizioni generali di contratto, specificando chiaramente che la denuncia trasmessa non avrebbe impedito il blocco della sim.

Quindi, se da un lato l'utente avrebbe dovuto rammentare quanto prescritto dal contratto nel caso di smarrimento della sim, dall'altro era comunque onere dell'operatore, di fronte alla trasmissione di documentazione non esaustiva ed alla richiesta di informazioni effettuata tramite il servizio clienti, di fornire all'utente ogni più dettagliata informazione circa il corretto comportamento da tenere in tale circostanza. Poiché nel caso di specie, dalla disamina della documentazione in atti, non risulta che l'istante sia stato correttamente informato, ne deriva la violazione da parte dell'operatore degli obblighi di diligenza e correttezza nella gestione del rapporto contrattuale di cui agli artt. 1175 e 1176 del codice Civile.

Inoltre, poiché all'epoca della trasmissione della denuncia di smarrimento la sim era ancora sospesa per credit limit a partire dal 22/05/2013, un comportamento saggio da parte dell'operatore, di fronte alla ricezione della denuncia in parola, sarebbe stato quello di mantenerla sospesa, nelle more di comprendere se l'istante aveva intenzione di richiedere il blocco o la sostituzione della sim smarrita.

Alla luce delle considerazioni suesposte la richiesta dell'istante di storno dell'insoluto in essere pari ad euro 1.681,39 è accolta nella misura parziale pari ad euro 1.492,89, atteso che la fattura insoluta n° 1342091155 di euro 452,38 afferisce al periodo di fatturazione di agosto/settembre. E' quindi dovuto il pagamento da parte dell'istante dell'importo di euro 188,49 afferente ai 25 gg. di agosto precedenti all'avvenuto smarrimento della sim (euro 452,38/60gg\*25gg.).

Si rigetta invece la richiesta di rimborso della fattura n° 1339810870 di euro 294,81 in quanto afferente al periodo di fatturazione giugno – luglio 2013 precedente alla denuncia di smarrimento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii) la stessa può essere accolta parzialmente in quanto il reclamo inviato dall'istante in data 25/06/2016 risulta riscontrato per iscritto in data 29/09/2016 vale a dire oltre il termine massimo di 45 gg. previsto dalle Condizioni generali di contratto. Pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, pari ad euro 50,00 (euro 1,00\*50 gg.)

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Wind3 s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;
2. La società Wind3 s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- euro 50,00 (cinquanta/00) per la ritardata risposta al reclamo;
3. La società Wind3 s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso lo storno di euro 1.492,89 riferito alle fatture emesse successivamente all'invio della denuncia di smarrimento;
  4. La società Wind3 s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 10 aprile 2018

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.