

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.383
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 giugno 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visti gli artt. 1175, 1341, comma 2 e 1375 c.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", in particolare art. 1, comma 2;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", Allegato A;

Vista la delibera n. 96/07/CONS, del 22 febbraio 2007, recante "*Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7*";

Vista la delibera n. 126/07/CONS, del 22 marzo 2007, recante "*Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*";

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

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

Viste le delibere Agcom nn. 13/11/CIR, 78/11/CIR, 4/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna n. 33/11, Corecom Lazio n. 33/11;

Visto lo “*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 4 dicembre 2008;

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1197);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta dell’1 giugno 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X, di seguito Wind) l’addebito di costi non giustificati e la sospensione del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante dichiara quanto segue:

- in data 26.02.2014 ha aderito al contratto “Super All Inclusive Unlimited” che prevedeva chiamate illimitate per la linea fissa e minuti, sms e internet illimitati per la linea mobile, al costo mensile di euro 49,95;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in data 18.03.2014 ha visto recapitarsi, da parte di Wind, una richiesta di acconto di euro 6.000,00 “causa volumi anomali di traffico”;
- attraverso la stessa comunicazione l’operatore avvertiva la cliente della sospensione del servizio entro 48 ore in caso di mancato pagamento e in data 20.03.2014 provvedeva effettivamente al distacco delle linee;
- nonostante le diverse richieste telefoniche al servizio clienti ed il reclamo scritto avanzati dall’utente, Wind non ha mai fornito a quest’ultima chiarimenti circa la suddetta richiesta di pagamento né le ha segnalato l’anomalia nei consumi né le ha inviato alcuna fattura o altra documentazione attestante l’asserito traffico anomalo;
- il servizio veniva ripristinato dopo un mese, ma l’utente non ha mai ricevuto le fatture richieste o altre comunicazioni da parte di Wind;
- l’istante rappresenta di aver pagato la somma di euro 700,00 come “anticipo fatture”.

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

- 1) di ricevere le fatture con distinta del traffico voce/internet effettuato e specificazione dei costi al cui titolo ha versato l’importo di euro 700,00;
- 2) lo storno dell’importo di euro 6.000,00 e/o di eventuali importi non corrispondenti al contratto sottoscritto;
- 3) l’indennizzo per tutti i giorni di distacco (1 mese);
- 4) l’indennizzo per pratica commerciale scorretta;
- 5) l’indennizzo per tutti i disagi subiti.

2. La posizione dell’operatore

Con propria memoria difensiva Wind ha chiesto il rigetto dell’istanza in quanto infondata, in particolare per quanto attiene al lamentato mancato funzionamento dell’adsl. La società ha precisato infatti che in data 30.09.2014 la cliente ha comunicato “di avere problemi con il servizio adsl”, in data 01.10.2014 il tecnico ha comunicato “di aver sistemato l’impianto interno” e in data 02.10.2014 il disservizio è stato risolto “come da allegato ove sono presenti log di connessione”.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare si deve rilevare che la difesa di Wind è del tutto inconferente rispetto alle doglianze qui dedotte. L'episodio di malf funzionamento del servizio adsl riferito dall'operatore, che trova riscontro agli atti del procedimento ex art. 5 del Regolamento avviato dall'utente in concomitanza con l'istanza GU14, è infatti successivo al periodo interessato dalla presente controversia e non è oggetto delle domande avanzate dall'istante. Come sopra descritto, la *res controversa* attiene alla contestazione dell'utente circa l'asserito traffico anomalo e la richiesta di pagamento della somma di euro 6.000,00 da parte dell'operatore. Sul punto va tenuto in considerazione che l'istante non ha avuto contezza del consumo spropositato registrato sulle proprie utenze: dall'istruttoria condotta emerge infatti che l'operatore non l'ha in alcun modo preavvisato dell'anomalia se non mediante la richiesta di pagamento dell'importo di euro 6.000,00 e quindi non in tempo utile ad evitare il generarsi del predetto traffico. La condotta assunta dall'operatore appare del tutto contraria ai principi di trasparenza tariffaria e alle norme sul controllo della spesa adottati a tutela dell'utenza. Sotto questo profilo l'Autorità, tanto attraverso l'applicazione della normativa vigente quanto attraverso la propria regolamentazione, in maniera unanime ha stabilito che gli operatori sono tenuti ad adottare le misure preventive idonee a garantire all'utenza la piena trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie e a facilitare la comprensione delle stesse, sia su rete fissa che su rete mobile, agevolando la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato. Oltre ad essere consapevole del proprio profilo di consumo, l'utente deve anche essere in grado di poter verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, in particolare beneficiando di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa per quanto riguarda i servizi di comunicazione mobili e personali. Inoltre, anche alla luce degli artt. 1175 e 1375 c.c. relativi ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, l'operatore che nella fornitura dei servizi di comunicazione rilevi un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale, è chiamato ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti),



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico. In particolare, secondo l'Autorità, ricade sull'operatore l'onere di dimostrare la correttezza degli addebiti, sia in caso di contestazione di importi fatturati sia, in generale, nella fruizione dei servizi di comunicazione. E ricade altresì sull'operatore l'onere di informare l'utente sul volume del traffico effettuato (cfr. delibera 13/11/CIR), fornendo a quest'ultimo puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate e non limitandosi a predisporre la sospensione del servizio quale strumento di autotutela (cfr. delibera 78/11/CIR). Nel caso di specie deve rilevarsi che Wind non ha fornito alcuna spiegazione sulle somme richieste, non ha documentato in alcun modo l'asserita anomalia del traffico (nemmeno indicando se trattasi di traffico voce o dati e se generato dall'utenza fissa o mobile) né ha dimostrato di aver adottato tutte le misure necessarie e idonee al controllo del traffico stesso. In particolare deve osservarsi che l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati tecnici né di altra documentazione probatoria esplicativa del traffico effettivamente generato dalle utenze *de quibus*, in violazione del principio di trasparenza e completezza informativa di cui all'art. 4, All. A, delibera n. 179/04/CSP, atteso che il dettaglio del traffico versato in atti (peraltro in riferimento unicamente all'utenza fissa) è relativo al periodo successivo a quello qui esaminato. Inoltre Wind non ha mai inviato e/o reso disponibile all'utente alcuna fattura, neppure in un momento successivo alla sospensione del servizio, circostanza quest'ultima non smentita dall'operatore. Inoltre il gestore non dimostra di aver attivato alcuna delle misure volte a tutelare l'utente da un utilizzo anomalo dei servizi, ma si è semplicemente limitato a richiedere il pagamento dei relativi consumi una volta generatisi, senza peraltro verificare la consapevolezza dell'utente in merito all'effettuazione del traffico stesso (cfr. delibera 4/12/CIR). Nel caso di specie si configura, dunque, una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente ex art. 6, comma 1, All. A, delibera n. 179/03/CSP - per non aver predisposto alcuna misura atta a consentirgli di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio - e in ordine alla mancata informativa all'utente ex art. 4, All. A, delibera n. 179/04/CSP. Per quanto sin qui specificato, deve ritenersi fondata la domanda formulata dall'utente sub 2 con conseguente accoglimento della richiesta di storno dell'importo di euro 6.000,00. Si precisa che, non avendo l'istante fornito alcuna indicazione circa gli ulteriori importi indebitamente richiesti dall'operatore né avendo quest'ultimo depositato alcuna



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

documentazione attestante la posizione contabile relativa all'utente, non è possibile alcun accertamento in ordine alle ulteriori somme fatturate di cui l'istante chiede lo storno in ragione della presunta difformità rispetto alle tariffe di cui al contratto sottoscritto. Da quanto rilevato si ritiene di accogliere la domanda in esame unicamente nei termini già esposti.

- b) Sulla scorta dell'inquadramento sin qui rappresentato e dell'istruttoria condotta si ritiene di accogliere la domanda di indennizzo sub 3, precisando che l'operatore non può valersi dell'esclusione degli indennizzi di cui all'art. 13 del Regolamento indennizzi non avendo dimostrato né comprovato che l'utente ha utilizzato i servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. Inoltre ai sensi delle condizioni generali di contratto di Wind (art. 17), l'operatore telefonico, "in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di cliente a cui l'offerta è indirizzata", è legittimato a sospendere il servizio. La clausola contrattuale consente a Wind da un lato di modificare unilateralmente l'offerta tariffaria sottoscritta e dall'altro di procedere ad una sospensione nell'esecuzione del contratto, sulla base di una decisione unilaterale incentrata su una valutazione discrezionale, e prosegue obbligando l'operatore a contattare il cliente "per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo". Ferma restando l'apparente vessatorietà della predetta clausola, atteso che nel caso di specie l'operatore non ha dato prova né della specifica sottoscrizione della stessa né dell'avvenuta comunicazione all'utente (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 33/11), deve rammentarsi che in tutti i casi l'esercizio della facoltà di sospendere i servizi in via cautelativa in presenza di un volume di traffico ritenuto anomalo rispetto al pregresso deve avvenire nel rispetto dei principi contenuti nell'art. 5 del Regolamento, secondo i quali: "fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento". Nella fattispecie l'operatore ha sospeso il servizio interessato senza un congruo preavviso, peraltro nonostante l'espressa contestazione da parte dell'utente dell'esistenza del traffico anomalo e di un rifiuto di pagamento di una somma di cui l'utente non poteva verificare la congruità e di cui Wind non ha fornito alcuna formale attestazione ma unicamente una richiesta di pagamento trasmessa all'utente mediante telegramma. Non potendo ritenersi congruo il preavviso di 2 giorni dato dall'operatore e non essendo neppure stata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fornita nel corso dell'istruttoria adeguata documentazione probatoria in ordine all'effettiva generazione da parte delle utenze dell'asserito traffico anomalo, contestato dall'utente, la sospensione del servizio effettuata da Wind è da ritenersi illegittima. Spetta pertanto all'utente la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 4 del Regolamento indennizzi nella misura di euro 7,50 *pro die* per i 30 giorni di sospensione del servizio voce e del servizio dati, da calcolarsi dal 20.03.2014 al 18.04.2014, per l'importo complessivo di euro 450,00 (euro 7,50 X 2 X 30 gg.). Nel caso in esame, nonostante la titolarità di più utenze, si ritiene di applicare l'indennizzo in misura unitaria in quanto, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

- c) Quanto alle restanti domande, formulate sub 1, sub 4 e sub 5, si precisa quanto segue. La domanda sub 1, volta ad ottenere un *facere*, deve essere ritenuta inammissibile in quanto non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento decisorio di competenza dell'intestato Corecom come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, ai sensi del quale è possibile in questa sede disporre unicamente rimborsi o storni di somme non dovute e/o il pagamento di indennizzi. Quanto alla domanda sub 4 si deve rilevare che la stessa non rientra tra le fattispecie di indennizzo tipizzate dal Regolamento indennizzi e che il disagio derivante dalla condotta dell'operatore relativamente alla mancata trasparenza può ritenersi già ristorato attraverso quanto disposto ai punti che precedono. Rispetto alla domanda sub 5, non essendo stati accertati altri disservizi da parte dell'operatore indennizzabili in questa sede in via automatica, non risulta possibile riconoscere alcun ulteriore indennizzo in favore dell'utente. Per quanto esposto le domande in esame devono essere respinte.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.
3. La società Wind Tre X è tenuta inoltre a stornare la somma di euro 6.000,00.
4. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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 provvedimento 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 del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom