

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.603
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vice presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' 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;

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

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 Agcom 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";

Vista la delibera Agcom 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 n. 179/03/CSP e n. 2/13/CIR;

Vista la Delibera Corecom Toscana 119/2015;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2018.1926);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate nei confronti della Società Wind Tre x (già Wind Telecomunicazione x) che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare dell'utenza 380XXX854 con offerta "Internet 5 Giga PIVA" utilizzata in apparato Tablet ASUS, unicamente per la navigazione Internet ad un prezzo bimestrale di euro 12,90;
- con fattura W1705145721 del 25/03/2017 il gestore fatturava l'importo di euro 1.091,65 per l'utenza di cui trattasi per il periodo dal 20/01/2017 al 16/03/2017;
- di aver inviato formale reclamo via PEC il 25/03/2017 contestando tale fattura in quanto palesemente esorbitante rispetto ai consumi abituali;
- di non avere avuto alcun riscontro;
- di avere disattivato l'utenza di cui trattasi con raccomandata AR ricevuta dal gestore il 06/06/2017.

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

- a) lo storno di tutti gli insoluti con emissione delle relative note di credito;
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo ed indennizzi come da normativa di settore;

2. La posizione dell'operatore



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

L'operatore nella propria memoria prot. AL/2018/12355 del 19/02/2018 rileva che in data 20/03/2017, Wind alertava il cliente per il traffico anomalo rilevato, inviando telegramma e richiedendo come garanzia il pagamento di acconto su fatture di euro 600,00 intestato a Wind. In data 23/03/2017 il contratto codice 1185056050114 veniva sospeso per Furto o Smarrimento e, successivamente, in data 24/03/2017, il cliente comunicava l'estraneità del traffico generato. Successivamente pervenivano, in data 28/03/2017 e 07/04/2017 reclami con cui il cliente disconosceva gli SMS addebitati in fattura riferiti alla numerazione 380XXX854. Wind metteva in atto tutte le azioni necessarie per verificare la numerazione ed accertava che la fatturazione era conforme non rilevando alcuna anomalia dall'esame del dettaglio del traffico. In data 06/06/2017 perveniva documentazione di disdetta dell'utenza che cessava il 06/07/2017. Oltre alla fattura menzionata, Wind emetteva ulteriore conto telefonico W1708637585 del 22/05/2017, per l'importo di euro 1.135,21 contenente traffico fino alla data di sospensione. L'operatore ritiene che la domanda dell'istante sia infondata e le fatture conformi. Allega i dettagli di traffico relativi alla contestazione di cui trattasi. Rileva che l'insoluto di parte istante ammonta complessivamente ad euro 2660,88.

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) Per quanto attiene alla richiesta di storno di tutti gli insoluti con emissione delle relative note di credito, la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante documenta la trasmissione di segnalazioni di disconoscimento del traffico di SMS in data 25/03/2017 ed in data 07/04/2017, inerenti alla fatturazione relativa alla "Scheda sim solo dati 380XXXX854" paventando la presenza di un'anomalia posto che l'utenza de qua era stata attivata solo per la connessione internet. La ricezione di tali segnalazioni e la presenza di ulteriore segnalazione il 24/03/2017 viene confermata dall'operatore. L'operatore a sua volta allega 2 schermate: la prima è in data 20/3/2017 e così recita: "INVIATO TELEGRAMMA: *in caso di chiamata da parte dell'intestatario si prega di fornire le indicazioni qui riportate: a causa di anomalie di traffico, si richiede come garanzia il pagamento di acconto su fattura di euro 600,00 sul ccpintestato a Wind.....preghiamo voler anticipare*



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

copia del bollettino al fax....entro 2 gg previa la sospensione del servizio....”; l’ulteriore schermata del 24/03/2017 recita “ pto con il clt al cellulare. Lo stesso dice di non conoscere il nr chiamato e di non essere a conoscenza di chi possiede il cell che ha effettuato il traffico. Chiama il nr chiamato davanti a me e chiede spiegazioni. Farà denuncia alla polizia e ce ne invia una copia”. Lo stesso operatore comunica inoltre che il 23/03/2017 l’utenza de qua è stata sospesa per furto o smarrimento. Dalle relazioni e dalla documentazione inviata dalle parti si rileva che parte istante è venuta a conoscenza dell’anomalia dei consumi (da cui è derivata la fatturazione anomala rispetto al contratto sottoscritto) a ridosso dell’emissione della fattura W1705145721 del 25/03/2017. I 2 tabulati del traffico depositati dall’operatore documentano la presenza di traffico anomalo sulla numerazione oggetto di contestazione a far data dal 20/01/2017 al 16/03/2017 e dal 17/03/2017 al 11/05/2017 rilevandosi in essi (soprattutto nel primo) la trasmissione ininterrotta di sms verso lo stesso numero , a distanza di pochi secondi l’uno dall’altro, per giorni consecutivi.

L’allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, all’art. 6 prevede che “1. Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto. 2. È fatta salva la facoltà dell’organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l’avviso dell’abbonato o l’invio di fatture anticipate rispetto all’ordinaria cadenza di fatturazione.” Da tale norma è possibile evincere che l’organismo di telecomunicazioni può prevedere forme di “alert” nei confronti dei propri utenti, e deve fornire un mezzo di controllo del livello dei consumi laddove l’utente ne faccia richiesta. Nel caso di specie l’operatore si è attivato, richiedendo un pagamento di acconto anticipato di euro 600,00 – a fronte della normale tariffazione bimestrale di euro 12,90 – a ridosso dell’emissione della fattura, non consentendo quindi a parte istante di cautelarsi tempestivamente. Si deve inoltre evidenziare che parte istante ha documentato di aver segnalato all’operatore, non appena avuto contezza della somma addebitategli per gli sms, l’anomalia rilevata, richiedendo “l’azzeramento totale degli importi causati da questi SMS”. Come disposto dalla Delibera Agcom n. 2/13/CIR



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

indipendentemente dall'obbligo gravante, o meno, sul gestore di avvisare il proprio cliente in presenza di traffico "anomalo", la compagnia telefonica, in presenza di contestazioni, dovrà fornire la documentazione di dettaglio del traffico oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale e della riferibilità del traffico a quella utenza. Tale documentazione è stata fornita dall'operatore nel corso della presente procedura, tuttavia a prescindere dalla conformità della condotta assunta nel caso in esame, vista l'effettuata contestazione, la Società Wind, avrebbe comunque dovuto provare in concreto la correttezza degli importi addebitati a parte istante (cfr. Corecom Toscana delibera 119/2015). Nel caso specifico, infatti, sebbene risulti presente il dettaglio del traffico relativo al conto telefonico contestato, sono evidenti nello stesso palesi incongruenze. Tali incongruenze, evidentemente, sono state ritenute tali anche dal gestore tanto che ha provveduto – come dichiarato in memoria ed evidenziato in una schermata allegata - a sospendere l'utenza de qua per furto o smarrimento il 23/03/2017, quindi ancor prima della ricezione della segnalazione di parte istante. Nei casi di disconoscimento di traffico, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso. In giurisprudenza, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base delle fatture nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Alla luce di quanto sopra rilevato, consegue l'obbligo gravante in capo all'operatore di stornare le somme addebitate a parte istante sulle fatture W1705145721 del 25/03/2017 e W1708637585 del 22/05/2017 relative alla sola numerazione oggetto di contestazione eccedenti gli importi previsti contrattualmente .



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

b) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) di indennizzo per mancata risposta al reclamo ed indennizzi come da normativa di settore, la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante ha inviato all'operatore due richieste di disconoscimento del traffico di SMS relativamente all'utenza contestata chiedendo contestualmente l'azzeramento di quanto fatturato relativamente a tale traffico anomalo. L'operatore avrebbe dovuto nei termini fornire spiegazioni al riguardo dimostrando la legittimità della fatturazione ovvero stornare quanto indebitamente fatturato. Poiché l'operatore non ha fornito risposta al riguardo, viene riconosciuto a parte istante un indennizzo a far data dal 9 aprile 2017 (termine di 45 giorni entro il quale avrebbe dovuto rispondere alla prima PEC di segnalazione inviata da parte istante, ricevuta il 25 marzo 2017) al 14 settembre 2017 (data del tentativo di conciliazione in sede paritetica) ai sensi dell'art. 11 del regolamento Indennizzi e così determinato: giorni 128 x 1 euro/die = euro 128 (centoventotto). Viene invece respinta la richiesta di ulteriori indennizzi come da normativa di settore in quanto il disservizio lamentato non è riconducibile a fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla 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 (già Wind Telecomunicazioni X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 128,00 (centoventotto) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo (giorni 128 x 1 euro/die);
3. Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) è tenuta a stornare le somme addebitate a parte istante sulle fatture W1705145721 del 25/03/2017 e



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

W1708637585 del 22/05/2017 relative alla sola numerazione oggetto di contestazione eccedenti gli importi previsti contrattualmente.

4. La società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni SPA) è tenuta, 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



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