

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 68/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia [REDACTED] / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/5454/12, con la quale il ricorrente, sig. ██████████ ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota prot. n. VC/5622/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTE le note, con le quali le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. ██████████, già intestatario dell'utenza telefonica residenziale ██████████, ha contestato l'addebito di somme elevate presente in tre cicli consecutivi di fatturazione.

In particolare, rinviando all'esposizione dei fatti dedotta con l'istanza di conciliazione, l'utente ha rappresentato di aver ricevuto 3 fatture recanti importi molto più elevati rispetto a quelli usualmente ricevuti.

Nell'evidenziare che il gestore convenuto aveva ommesso di segnalare i consumi anomali, il ricorrente esponeva di non aver ricevuto la documentazione del traffico, ancorché più volte chiesta e sollecitata al

esterne sulla linea.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR). Altresì, conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, ha ribadito che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR).

Nel caso di specie, non sussistono ragioni per discostarsi dall'orientamento seguito dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in punto di traffico anomalo e relativa fatturazione: la società Wind si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto alcuna documentazione né ha fornito alcun elemento probatorio attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

Né, d'altronde, nella vicenda, l'operatore Wind ha avuto la diligenza professionale di azionare tempestivamente le clausole contrattuali che prevedono la possibilità di sospendere i servizi in caso di fondato sospetto di traffico anomalo (sospetto che ben avrebbe potuto configurarsi, visto che le somme usualmente fatturate per l'utenza de qua erano di gran lunga inferiori); tale mancanza ha determinato la reiterazione dell'addebito per traffico internazionale contestato, con la conseguenza che anche sotto questo profilo l'utente ha diritto allo storno richiesto.

Per tale ragione, si ritiene che l'utente ha diritto allo storno delle somme addebitate, per traffico anomalo, sulle fatture n. 9914360434 e n. 9917818993;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Wind e che, all'opposto, la domanda del ricorrente sia da accogliere nel senso spiegato;

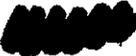
RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4659/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dall'utente  è tenuta a disporre lo storno delle somme addebitate per traffico verso numerazioni internazionali presenti nelle fatture sulle fatture n. 9914360434 e n. 9917818993.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale

ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Wind Telecomunicazioni Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCA -