



Verbale n. 9

Adunanza del 6 giugno 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno sei, del mese di giugno, alle ore 10.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

### **Delibera n. 47 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 268/2016 – XXX S.r.l. / WIND TRE S.P.A. (già WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.)**

### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 268/2016 con cui la XXX S.r.l. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito, Wind) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria presentata dall'operatore;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante rappresenta di avere riscontrato traffico voce e dati fatturato erroneamente rispetto alle condizioni contrattuali; richiede, pertanto, un rimborso pari ad € 765,96 come da conteggi allegati.

L'operatore nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- di aver ricevuto - relativamente alle sim nn. XXX, XXX, XXX, XXX e XXX - un unico reclamo pervenuto in data 05.09.14;

- che quest'ultimo era stato riscontrato in sede Corecom con verbale di accordo, a seguito del quale aveva provveduto all'emissione di note di credito;
- che, per alcune delle fatture oggetto del predetto tentativo di conciliazione, a fronte di traffico erroneamente addebitato, l'istante aveva ottenuto il rimborso / storno dei relativi costi e che, per altre, lo stesso avveniva relativamente all'addebito del traffico dati roaming addebitato oltre la soglia massima di spesa di traffico dati roaming di € 200,00/mese prevista dal Regolamento Europeo n. 544/09;
- che relativamente a sei delle nove fatture emesse successivamente alla predetta controversia, non risulta possibile effettuare delle verifiche in quanto, nel rispetto dell'art. 123 del D. Lgs. 196/03, sono stati superati i sei mesi dalla data di fatturazione e il dettaglio traffico non è più disponibile (ci si riferisce alle nn. 2014T000994026 del 19.11.2014, 2015T000002725 del 20.01.2015, 2015T000182725 del 21.03.2015, 2015T000353604 del 20.05.2015, 2015T000527496 del 20.07.2015, 2015T000694414 del 20.09.2015);
- di ritenere che, con riferimento alle restanti nn. 2015T000857006, 2016T000001908, 2016T000163531, il traffico (riassunto per ciascuna sim) sia corretto in quanto non incluso nel piano tariffario / opzione attivo/i sulle sim, opzioni tutte visibili nel sito istituzionale;
- che sui propri sistemi operativi non sono presenti reclami in forma scritta (l'utente, secondo quanto previsto dall'art. 7.1 della Condizioni Generali di Contratto, avrebbe dovuto, in presenza di contestazioni in ordine al rapporto e/o alla fornitura del servizio, inviare reclamo a mezzo raccomandata AR entro 45 gg. dal verificarsi dell'evento);
- di avere pertanto già assolto all'onere della prova depositando le fatture al tempo emesse e non contestate, rappresentando le stesse già prova della correttezza della fatturazione;
- di ritenere pertanto corretta la fatturazione effettuata in quanto non contestata nei termini concessi.

Chiede conseguentemente il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perchè del tutto infondate in fatto ed in diritto e che il Corecom, qualora liquidasse indennizzi, operi un'eventuale compensazione tra le relative poste debito / credito ritenendo le somme insolute credito certo, liquido ed esigibile.

La società istante - pur essendo stata edotta di quanto sopra rappresentato e prodotto dalla controparte (quest'ultima, come prescritto dalla comunicazione di avvio del procedimento, inviava anche alla stessa, in data 09.09.2016, la suddetta memoria difensiva corredata di documenti in allegato) – non replicava né, tantomeno, forniva documentazione contrattuale volta a confutare e/o integrare quella prodotta dal gestore.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

## B) Nel merito.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, posto che tra le fatture in contestazione sarebbero esaminabili unicamente quelle recanti nn. 2015T000857006, 2016T000001908, 2016T000163531 (per le restanti, in assenza di specifico reclamo inoltrato nei termini di cui alle Condizioni Generali di Contratto, non risulta più possibile la disamina del traffico, in ossequio a quanto disposto dal D. Lgs. 196/03), si rileva che la società ricorrente ha formulato, in poche righe, un'istanza priva di elementi esaurienti e dettagliati; la stessa si è infatti limitata a rimandare l'organismo scrivente alla consultazione di un promemoria contabile, dalla stessa stilato, contenente meri dati e conteggi a giustificazione della somma richiesta a rimborso.

Considerando *in primis* che l'art. 7, comma 2, lettera a) del Regolamento, richiamato dall'articolo 14, prevede espressamente, alla lettera a), che l'istanza indichi "*i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti*" (v. delibera n. 80/12/CIR), la disamina comunque effettuata del documento sopraccitato nonché delle copie parziali delle fatture prodotte e contestate e degli ulteriori prospetti a corredo di queste ultime, non ha permesso - in assenza di supporto narrativo, esplicativo e anche documentale per alcuni dati in esso citati - di poter accertare inconfutabilmente la non debenza delle somme richieste da Wind, alla luce anche - in particolare - della mancata produzione delle "*condizioni contrattuali*" rispetto alle quali si sarebbe prodotta la non corretta fatturazione dei costi di che trattasi.

A fronte, pertanto, della complessiva indeterminatezza e genericità di quanto esposto in istanza, si ritiene che la richiesta avanzata debba essere respinta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

**il rigetto** dell'istanza presentata dalla XXX S.r.l. in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX contro l'operatore Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte