

**DELIBERA N. 50/2024**

**XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/465886/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 7/5/2024;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXX del 14/10/2021 acquisita con protocollo n. 0407635 del 14/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia mobile di tipo "affari", rappresenta: «Con riferimento alla utenza num. 32xxxxxx76, inclusa nel contratto recante codice cliente num. 567652796 si precisa che il mio Assistito è titolare di numerose utenze tra le quali l'utenza num. 32xxxxxx76: trattasi di un'utenza M2M, con offerta Leonardo Mega 6000, per la quale era previsto un costo bimestrale di Euro 10,00. Orbene, sin dalla prima fattura num. 2021T000189474, a seguito dell'attivazione dell'utenza predetta, gli importi relativi all'utenza num. 32xxxxxx76 risultavano essere decisamente eccessivi. La seconda fattura, num. 2021T000424028, ugualmente risultava essere di un importo decisamente elevato. Nell'immediatezza, il mio Assistito provvedeva a reclamare l'incresciosa vicenda, certo di un palese errore; tuttavia, tali segnalazioni non conducevano ad alcunchè. Ma vi è di più. Oltre, gli importi "pazzi" fatturati, si evidenzia che, la Società, all'esaurimento del bundle dati incluso nell'offerta sottoscritta dal cliente, continuava a tariffare a consumo il traffico dati senza limiti, senza, dunque, disporre e prevedere un sistema di allerta che informa l'utente all'approssimarsi dell'esaurimento della soglia prevista dal piano tariffario. E' doveroso precisare che diverse delibere e regolamenti hanno statuito la necessaria previsione di meccanismi di salvaguardia per consentire agli utenti di comprendere le conseguenze finanziarie dell'uso di servizio dati e, così, controllare la spesa a esso connessa ed evitare la ricezione di fatture esorbitanti. La Società ha l'obbligo di predisporre il sistema di allerta durante il godimento da parte del cliente del traffico dati a plafond, e, successivamente, il sistema di allerta quando si passa alla fruizione del servizio a consumo, con traffico extra soglia». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno della posizione debitoria illegittimamente pendente; II) rimborso di quanto corrisposto illegittimamente con la prima fattura anomala; III) ricalcolo delle fatture; IV) predisposizione di un sistema di allerta; V) indennizzo per fatturazione indebita; VI) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; VII) indennizzo per mancata risoluzione del problema.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «A maggio 2021 perveniva segnalazione relativa all'utenza n. 3294252776, attiva da dicembre 2021 con listino Leonardo mega 6000 (All.1). Veniva contestato il traffico addebitato presente sulla

fattura n. 2021T000189474. La convenuta effettuate le opportune verifiche non riscontrava alcuna anomalia. Si trattava infatti di “chiamate Fax&Dati” verso mobili di altri operatori non incluse nel listino Leonardo mega 6000. Tale listino infatti includeva esclusivamente il servizio di navigazione internet. Si trattava pertanto di traffico “extra” listino e pertanto non soggetto ad alcun tipo di allert. L’istante non pagava le fatture e lasciava un insoluto di € 7.880,21. L’udienza di conciliazione del 14 ottobre 2021 si concludeva con un mancato accordo. Motivi di diritto - E’ evidente quindi che la controversia in oggetto verte unicamente su un’indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Secondo consolidato orientamento AGCOM “l’indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall’istante” (Determina direttoriale 49/15/DIT) A conferma di quanto sostenuto si richiama anche l’orientamento dell’Autorità in tema di attivazione di servizi non richiesti e la Delibera n. 69/11/CIR secondo cui: ” Non può essere accolta la contestazione dell’istante relativa all’attivazione di un servizio non richiesto qualora l’operatore dia prova della regolare stipula del contratto...” (Cosi, conformemente, le delibere Agcom Delibera n. 36/11/CIR; Agcom Delibera n. 126/11/CIR; Agcom Delibera n. 135/11/CIR). Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Voglia l’adita Autorità considerare che nelle more del Gu14, la convenuta ha comunque predisposto lo storno del traffico suddetto presente sulle fatture n. 2021T000189474, n. 2021T000424028 e n. 2021T000665422. Si respinge di conseguenza qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli ulteriori importi contabilizzati, di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell’istante, non avendo lo stesso adempiuto ad alcun pagamento relativo alle somme non contestate neanche quelle relative ai canoni, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l’interruzione degli stessi. WIND Tre, a seguito della conclusione del presente procedimento si riserva, in difetto, di adire le vie legali. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta».

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

All’esito dell’istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Le richieste sub I), “storno della posizione debitoria illegittimamente pendente”, sub II), di “rimborso di quanto corrisposto illegittimamente con la prima fattura anomala”, sub III), di “ricalcolo delle fatture”, e sub V), di “indennizzo per fatturazione indebita” possono essere trattate congiuntamente, in quanto relative alla medesima doglianza di un’asserita illegittima

fatturazione. L'utente lamenta costi fatturati in eccesso, anche in ragione del mancato allert di superamento delle soglie di consumo. Lo stesso, tuttavia, non si premura di indicare con sufficiente precisione le voci di costo e gli importi che si assumono eccessivi, non allega il contratto e le fatture in modo da consentire un compiuto confronto tra quanto previsto e quanto addebitato, non propone reclami di contestazione nel dettaglio degli importi (l'unico reclamo a mezzo pec in atti è contestuale alla proposizione dell'istanza di conciliazione, recando data 5 maggio 2021, e non è che la riproduzione dell'istanza stessa; non contiene specifiche contestazioni se non che la fatturazione è "eccessiva"). In mancanza dell'adeguato corredo probatorio, questo Corecom non è nelle condizioni non solo di operare un confronto tra costi contrattualmente previsti e costi fatturati, ma nemmeno di stabilire che gli importi di cui si chiede lo storno o il rimborso siano relativi all'utenza in contestazione e non ad altre di cui l'istante è titolare. Nulla, inoltre, consente di stabilire che gli importi contestati rimontino al superamento delle soglie di traffico, stante anche l'eccezione in senso contrario dell'operatore. Deve trovare in questo caso applicazione il principio secondo cui: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). La mancanza in atti di documenti che consentano di individuare con puntualità l'oggetto della domanda, e di verificare l'illegittimità degli addebiti, non consente infatti di disporre ricalcoli, storni, rimborsi o indennizzi per indebita fatturazione. La domanda sub IV) di "predisposizione di un sistema di allerta" esula dalla competenza di questo Corecom, riguardando un obbligo derivante in via generale da fonti regolamentari (Delibera/326/10/CONS). Non possono essere accolte, infine, le domande sub VI), di "indennizzo per mancata trasparenza contrattuale" e sub VII) di "indennizzo per mancata risoluzione del problema", in quanto relative a fattispecie non indennizzabili ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

2. 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.

3. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 7 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco