

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.357
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 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

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;

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 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. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante *"Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"*, 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. 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 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. 23/10/CIR, 33/10/CIR, 143/15/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

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.2017.1233);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 9 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 per traffico in roaming in relazione all’utenza mobile di cui è intestatario. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante dichiara quanto segue:

- in previsione di un viaggio negli U.S.A., in data 19 aprile 2014, l’utente ha contattato il servizio clienti Wind al fine di avere informazioni sulle tariffe per l’estero e, in quell’occasione, ha chiesto specificamente se il traffico voce ed sms verso Cuba fosse compreso nel pacchetto tariffario che gli veniva prospettato, denominato *“All Inclusive Europa&Usa Post”*;
- avendo ricevuto rassicurazione in tal senso, l’utente ha aderito alla proposta contrattuale che comprendeva *“120 minuti di chiamate verso tutti, 120 sms verso tutti e traffico dati”* al costo di euro 7,00 per la durata di 7 giorni;
- una volta recatosi all’estero ha nuovamente contattato il servizio clienti in data 24 aprile 2014 e anche in quell’occasione l’operatore confermava che il traffico verso Cuba rientrava nell’offerta;



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

- tuttavia, al ricevimento della fattura n. 7908342072 del 12.05.2014, con competenza 1 marzo – 30 aprile 2014, l'utente si accorgeva dell'avvenuta fatturazione extra del traffico effettuato verso Cuba nel periodo 21-29 aprile 2014 e in riferimento alla stessa provvedeva ad avanzare istanza di conciliazione dinanzi l'intestato Corecom.

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

- 1) lo storno dei costi relativi al traffico voce ed sms generato verso Cuba.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva Wind ha chiesto il rigetto dell'istanza in quanto infondata. La società ha precisato infatti che "il cliente ha attivato in data 21.04.14 l'opzione All Inclusive Europa&Usa Post che è stata disattivata il 28.04.14 e ha attivato in data 28.04.14 l'opzione All Inclusive Europa&Usa Post, disattivata il 05.05.14. Cuba non rientra chiaramente nell'opzione All inclusive Europa&Usa e, pertanto, la fatturazione è conforme a quanto è stato contrattualizzato". In sede di udienza di discussione, ferme le difese svolte, l'operatore a titolo conciliativo ha formulato una proposta transattiva della controversia che l'istante non ha accettato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Nel caso in esame l'utente afferma di aver contattato ripetutamente il servizio clienti Wind – in particolare in data 19.04.2014 e in data 24.04.2014 - per sincerarsi che il traffico in roaming internazionale verso Cuba fosse compreso nell'opzione tariffaria appositamente attivata per l'estero e dichiara di aver sempre ricevuto conferma in tal senso. Al contrario, dall'esame della fatturazione in atti emerge che l'operatore ha addebitato all'utente i costi per le chiamate e gli sms effettuati in roaming verso Cuba come traffico extra rispetto al piano tariffario. La *res controversa* attiene dunque alla fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Al riguardo deve innanzitutto rilevarsi che l'allegazione di Wind, secondo la quale dalla stessa denominazione dell'opzione "All Inclusive Europa&Usa Post" è possibile dedurre che "Cuba non rientra" nell'opzione medesima, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa atteso che l'operatore non ha provveduto a versare in atti copia della registrazione vocale



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

di acquisizione del consenso prestato dall'utente in sede di adesione contrattuale (c.d. verbal order) e non ha documentato in alcun modo l'informativa resa all'utente in riferimento all'esatto ammontare dei corrispettivi per il traffico roaming oggetto di imputazione. Sul punto deve rilevarsi che l'obbligo di informazioni precontrattuali chiare e comprensibili al consumatore ricade sull'operatore ex art. 49 e ss. del codice del consumo, incluse le eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica ex art. 2, commi 1 e 2 dell'All. A della delibera 664/06/CONS. A quanto rilevato si aggiunga che, nonostante la specifica richiesta istruttoria avanzata d'ufficio in sede di udienza di discussione (prot. AL.2014.42782 del 19.11.2014), l'operatore non ha provveduto ad integrare la documentazione prodotta con la copia e/o la registrazione delle comunicazioni intercorse con l'utente nelle date del 19 e del 24 aprile 2014, contestate dall'istante. Inoltre si osservi che l'operatore ha versato in atti unicamente il contratto concluso "a monte" con l'utente e cioè la proposta di abbonamento, sottoscritta in data 19.03.2011 per l'attivazione dei servizi Wind e la portabilità del numero da un precedente operatore: rispetto dunque all'opzione tariffaria per l'estero, successivamente attivata, manca qualsiasi documentazione a supporto che possa consentire di accertare il suo esatto contenuto. Da quanto rilevato si evince, pertanto, che la predetta società non ha garantito la trasparenza delle proprie condizioni economiche e che, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, in contrasto con le disposizioni dell'art. 3 della delibera n. 96/07/CONS. Essendo stata prodotta agli atti solamente la fatturazione relativa agli importi contestati, corre l'obbligo ricordare inoltre, in via generale, che in giurisprudenza è ormai pacifico che 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 della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass.



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

Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità ha più volte 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" (cfr. *ex multis* delibere nn. 23/10/CIR e 33/10/CIR). Nel caso di specie, Wind non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione, né ha dato prova di aver attivato l'offerta descritta al momento della conclusione del contratto, in violazione del diritto dell'utente ad essere informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP. In ragione del summenzionato inquadramento la richiesta sub 1 può ritenersi accoglibile nei termini che seguono. L'istante ha richiesto il rimborso di euro 1.033,09 (oltre IVA) di cui alla fattura n. 7908342072 del 12.05.2014 e di euro 42,00 (oltre IVA) di cui alla fattura n. 7911954176 del 12.07.2014. Dall'analisi della documentazione in atti è emerso che oggetto di contestazione da parte dell'utente è la fattura n. 7908342072 del 12.05.2014, avente periodo di competenza 01.03.2014 – 30.04.2014 e contenente l'addebito del traffico effettuato in roaming nel periodo 21.04.2014 – 29.04.2014. L'ulteriore fattura n. 7911954176 del 12.07.2014, avente peraltro periodo di competenza 01.05.2014 – 30.06.2014, non è stata posta ad oggetto del prodromico tentativo di conciliazione né dell'istanza di definizione della controversia qui esaminata, ma è stata irritualmente contestata dall'istante solo in sede di memoria difensiva e di udienza di discussione e inoltre non contiene voci di costo relative al traffico verso Cuba nel periodo *de quo*. Pertanto, tenuto conto che la dichiarazione dell'istante di aver provveduto al saldo delle fatture non è stata smentita dall'operatore e che dal quadro contabile da quest'ultimo prodotto si evince l'avvenuto pagamento, la domanda sub 1 deve essere interpretata quale richiesta di rimborso e Wind sarà tenuta a restituire all'utente la somma di euro 1.033,09 (oltre IVA), fatturata a titolo di traffico in roaming internazionale nel periodo considerato.

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



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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Bernardi nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
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 1.033,09 (milletrentatre/09) a titolo di rimborso del traffico in roaming internazionale.
3. 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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom