

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Manifatture Toscane Dini di XXXXX e XXXXX xxx/Wind Telecomunicazioni XXX**

Presenti:

|                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| <b>SANDRO VANNINI</b>      | <i>Presidente</i>      |
| <b>GIANCARLO MAGNI</b>     | <i>Vice Presidente</i> |
| <b>RENATO BURIGANA</b>     | <i>Componente</i>      |
| <b>LETIZIA SALVESTRINI</b> | <i>Componente</i>      |
| <b>MAURIZIO ZINGONI</b>    | <i>Componente</i>      |

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. \_\_\_\_*

## **IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 279 del 31 agosto 2015 con cui la società Manifatture Toscane Dini di XXXX e XXXX XXX 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 Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 1° settembre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 13 ottobre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 novembre 2015;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, intestataria delle utenze telefoniche n. 335 1276XXX, n. 335 1276XXX, n. 335 6749XXX, n. 328 4690XXX, n. 335 1276XXX e n. 339 4395XXX, ha contestato la fattura n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014 di euro 6.441,17, emessa dalla società Wind relativa a traffico dati all'estero.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la società istante riceveva la fattura n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014 di euro 6.441,17 contenente euro 4.723,91 (oltre IVA al 22%) per traffico internet effettuato, secondo il gestore, negli Stati Uniti;
- in data 5 gennaio 2015, la società istante reclamava al *call center* dedicato, non avendo mai dato il consenso allo sblocco del traffico dati *roaming*.

In data 17 giugno 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto:

- i) "lo storno di qualsiasi somma vantata" dall'operatore;
- ii) l'indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta a reclamo;
- iii) l'indennizzo euro 500,00 per attivazione di servizi non richiesti;
- iv) euro 2.000,00 "per il trattamento" posto in essere dall'operatore.

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

In data 1° ottobre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Wind depositava la propria memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha precisato che *"in data 05/01/2015 il cliente contattava il servizio assistenza 1928 contestando l'importo di € 4723,91 di traffico roaming addebitato sulla fattura 2014T001122096 sostenendo di possedere un terminale non adatto alla navigazione internet. La contestazione veniva ritenuta non fondata in quanto si rilevava che il cliente in data 12/10/2014 alle ore 23.46.09 inviava l'sms di sblocco traffico dati, fino a quel momento aveva raggiunto un traffico di € 199.71. La segnalazione veniva chiusa in data 20/01/2015 informando il cliente tramite posta elettronica all'indirizzo [DINI.TENDEDASOLE@TIN.IT](mailto:DINI.TENDEDASOLE@TIN.IT) (allegati 6 e 7). Il reclamo veniva correttamente ritenuto non fondato in quanto dal dettaglio chiamate (allegato 6) si evince il*

*cliente in data 12/10/2014 alle ore 23.46.06 inviava l'sms di sblocco traffico dati (fino a quel momento aveva fatturato solo 199,71€) poiché al raggiungimento dei 200€ di traffico, come previsto dal Regolamento Europeo n. 544/09, la fornitura del servizio veniva interrotta. La navigazione riprendeva solo dopo aver inviato l'sms di sblocco in quanto il cliente agendo in tal modo si dichiarava consapevole di effettuare traffico a pagamento. Al termine della gestione veniva informato della non fondatezza tramite posta elettronica.” Infine, ha precisato che “ il cliente presenta un insoluto 7.601,13 euro.”*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alla richiesta di cui al punto iii) della domanda, “euro 500,00 per attivazione di servizi non richiesti”, si rileva che essa è assolutamente generica e non circostanziata in quanto dalla descrizione dei fatti non risulta quali siano i servizi attivati e non voluti; pertanto la richiesta deve dichiararsi inammissibile;
- con riferimento alla richiesta di cui al punto iv) della domanda, euro 2.000,00 “per il trattamento” posto in essere dall'operatore” si osserva che esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento. Ciò premesso tale richiesta non può trovare accoglimento in questa sede.

Nel merito, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto i) della domanda, “lo storno di qualsiasi somma vantata”, la richiesta è meritevole di un parziale accoglimento solo con riferimento alla fattura n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014, avendo la società istante contestato solo tale conto telefonico.

La delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*” disciplina all'articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del *plafond*”. Nel caso di specie, l'operatore telefonico ha prodotto solo copia di un file excel contenente il riepilogo delle connessioni internet (All. 6) senza fornire gli *screenshot* dei testi dei messaggi inviati al cliente che avrebbero dovuto soddisfare i requisiti di cui al citato articolo 2, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile ed il passaggio ad eventuale altra tariffa, né l'SMS di sblocco dati. Nel caso in esame, l'utente avrebbe dovuto ricevere un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava.

L'operatore, quindi, non ha provato l'acquisizione del consenso informato e la riferibilità dello stesso all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato, né ha fornito idonea documentazione.

E' destituita di fondamento l'argomentazione della società Wind secondo la quale “*le connessioni sono state autorizzate in ragione dell'SMS di sblocco dati roaming a cui l'istante ha fornito risposta alle ore 23.46.09 del 12 ottobre 2014*” atteso che, vista la contestazione sul punto, la società Wind avrebbe

dovuto provare in concreto l'acquisizione del consenso informato e la riferibilità dello stesso all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato. in sede di contestazione e nel corso della presente procedura.

Ciò premesso, con riferimento alla richiesta di storno dell'importo addebitato a titolo di traffico dati *roaming* nella fattura n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste 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 piena prova se contestate dall'utente 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, 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). Ha inoltre precisato 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"* (delibere n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Ciò premesso, in relazione alla *res controversa*, la società Wind si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli stessi ed inoltre, non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica, idonei, in ogni caso, a consentire la controllabilità della documentazione in dettaglio.

Alla luce di quanto sopra rilevato, la richiesta di cui al punto i), di storno dell'importo di euro 4.723,91 (oltre IVA al 22%), addebitato a titolo di "CONNESSIONI GPRS" nel conto n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014, deve essere accolta.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii) della domanda, di un indennizzo per mancata risposta a reclamo, la stessa deve essere accolta come di seguito specificato.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo inoltrato in data 5 gennaio 2015, mentre l'operatore produce, in allegato alla propria memoria, copia della comunicazione del 20 gennaio 2015 con la quale informava l'utente della correttezza della fatturazione.

Sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti.

Nel caso di specie il riscontro al reclamo prodotto dall'operatore non è conforme a quanto disposto dalla normativa sopracitata, atteso che la comunicazione di rigetto del reclamo prodotta pur nel rispetto dei

termini non è adeguatamente motivata visto il tenore letterale utilizzato, “*desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 05/01/2015 abbiamo eseguito con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura emessa risulta corretta*”. L’operatore non ha, quindi, provato di aver adeguatamente riscontrato il reclamo sopracitato.

Ciò premesso l’assenza della motivazione giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, ai sensi dell’articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP, nonché secondo quanto pattuito all’articolo 3.2 della Carta dei Servizi Wind, ove la società si impegna a fornire risposta motivata al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

La società istante ha, quindi, diritto all’indennizzo “per mancata o ritardata risposta ai reclami”, di cui all’art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui “*l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Wind Telecomunicazioni XXX per la risposta al reclamo del 5 gennaio 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 20 febbraio 2015 ed il *dies ad quem* in quella del 17 giugno 2015, data dell’udienza di conciliazione.

Pertanto l’indennizzo da riconoscere all’utente, ai sensi del sopracitato art. 11 è pari all’importo di euro 118,00 (euro 1,00 *pro die* per 118 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile della posizione organizzativa “Attività di definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazione presso il Corecom”, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta dell’11 luglio 2016;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 31 agosto 2015 dalla società Manifatture Toscane Dini di XXX e XXXXXX XXX nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni XXX , che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
  - a) l’importo di euro 118,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

**DELIBERAZIONE**  
**n. 44 del 11/07/2016**

- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'importo di euro 4.723,91 (oltre IVA al 22%) addebitato a titolo di "CONNESSIONI GPRS" nella fattura n. 2014T001122096 del 20 dicembre 2014.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*