DELIBERAZIONE
n. 59 dell'11 ottobre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Wind Tre xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*Vice Presidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

DELIBERAZIONE
n. 59 dell'11 ottobre 2018

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018*", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza GU14 n. 577 del giorno 22 dicembre 2016 con cui il Sig. 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 H3G xxx, ora Wind Tre xxx (di seguito, per brevità, Wind Tre) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. xxx, titolare di un contratto residenziale sulle utenze n. 338 8216xxx e n. 391 3343xxx con la società Wind Tre, lamenta, da parte dell'operatore, addebiti non dovuti, in quanto riferiti a traffico extra soglia mai preavvisato, contestando il mancato funzionamento del servizio "*di allerta extrasoglia a mezzo sms*" che, "*non funzionando, predispone anche questo ad addebiti extrasoglia*" sulla numerazione 391 3343xxx; nonché il mancato rimborso di euro 35,00.

In data 11 ottobre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "un congruo e adeguato indennizzo che si giustifica con L'INTERMINATA attenzione che sono costretto a dedicare a questa vicenda".

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind Tre, in data 23 gennaio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha contestato:

-"*l'inammissibilità e/o improcedibilità della domanda di indennizzo per i disagi che il Signor xxx asserisce di aver subito in quanto tale pretesa maschera una evidente richiesta di risarcimento del danno, non demandabile, per espressa previsione normativa (Cfr. art. 19, commi IV e V - Allegato A Delibera I 73/07/CONS), all'Autorità adita* (…). *Tale domanda, peraltro, risulta altresì inammissibile per genericità ed indeterminatezza, in quanto priva di qualsivoglia supporto probatorio*";

- con riferimento al mancato rimborso, della somma di euro 35,00, ha precisato che "*l'oggetto di tale contestazione sia ormai venuto meno per effetto dell'emissione della Nota di Credito n. 1690874384 di Euro -35,00 (doc. 3), come concordato in sede di conciliazione, poi applicata alla Fattura n. 1639664307 di Euro 34,40 che veniva stornata integralmente*";

- *relativamente al mancato funzionamento del servizio "di allerta extrasoglia a mezzo sms" sull'utenza n. +39 391-33.43.xxx*" ha evidenziato che "*quanto agli addebiti in contestazione, si precisa che gli stessi sono sempre stati legittimamente fatturati nel rispetto della Delibera 326/10/CONS. Con specifico riguardo al traffico dati, preme rammentare come l'ultimo comma dell'art. 3, Delibera 326/10/CONS, abbia infatti sancito, quale soglia unica per tutti gli utenti consumer - come nel caso di specie - l'importo di Euro 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati. La citata norma fa*

salva l'ipotesi in cui l'utente abbia comunicato al Gestore la volontà di fissare un diverso limite quale soglia di blocco del traffico prodotto dalle proprie SIM. Nel caso di specie, l'odierno istante non ha mai optato per una diversa soglia di "sicurezza" del traffico dati, ragion per cui H3G xxx ha correttamente mantenuto la soglia preimpostata ad Euro 50,00/mese (doc. 1) che non sono mai state superate (sul punto, si veda: Co.Re.Com Lazio – Delibera n.07/2015 - doc. 4). Ed in ogni caso, laddove necessario, il servizio di alert è entrato in funzione (doc. 7 e 8). In ogni caso, si osserva che il Cliente ha sempre a propria disposizione la possibilità di monitorare il traffico effettuato come assicurato da H3G xxx all'art. 4 della Carta dei Servizi (doc. 5), al punto "Trasparenza dei prezzi", ponendo a disposizione della Clientela diversi strumenti attraverso i quali consentire il controllo, in tempo reale ed in ogni momento, del livello di spesa raggiunto. Nell'ipotesi in cui l'utenza risulti abbinata ad un piano tariffario con la previsione di soglie, come nel caso di specie, il Gestore informa tutti i suoi Clienti che: "Per consultare il totale delle soglie previste dal tuo Piano Tariffario, o da eventuali Opzioni Tariffarie, e il parziale utilizzato puoi: - contattare dal tuo cellulare il numero gratuito 4030 se hai un piano ricaricabile o 4034 se hai un piano in abbonamento. - accedere alla sezione Info Costi dell'Area Clienti 133 accessibile anche gratuitamente dal tuo cellulare. Per verificare il dettaglio dei servizi inclusi nel tuo Piano tariffario consulta la sezione Il mio Profilo dell'Area Clienti 133 accessibile anche gratuitamente dal tuo "cellulare". (Cfr. Link: https://areaclienti.tre.it/selfcare/l 33 online/faq/454 1_13921 — ITA — H TML.htm).

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare

con riferimento alla domanda relativa ad *"un congruo e adeguato indennizzo"* in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Sul rimborso della somma di euro 35,00.

Dalla documentazione agli atti risulta che il gestore abbia emesso, per l'importo complessivo di euro 35,00 la nota di credito n. 1690874384, datata 31 ottobre 2016, nelle more cioè della procedura di definizione, facendo con così cessare la materia del contendere.

Sul mancato funzionamento del servizio di allerta extra soglia.

Con riferimento agli asseriti addebiti per traffico extrasoglia, devono ritenersi integralmente accolte le argomentazioni svolte dal gestore che ha provato di aver agito legittimamente e conformemente alle pattuzioni contrattuali ed alla normativa di settore dando prova di aver comunicato all'utente le informazioni sul funzionamento del servizio relativo al traffico dati e di aver fornito, laddove necessario, il servizio di *alert* per il superamento della soglia dati.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, si ritiene equo compensare le spese del procedimento.

DELIBERAZIONE
n. 59 dell'11 ottobre 2018

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, 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 ottobre 2018;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 22 dicembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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
Enzo Brogi