AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 83/2020

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/256769/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/12/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 12/03/2020 acquisita con protocollo n. XX del 12/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri ascritti, rappresenta,in sintesi, quanto segue:

a) sono stati addebitati costi per telefonate mai effettuate a numeri di Intermatica spa, Telecomitalia SpA e Teslatel srl;

b) sono stati effettuati reclami sia scritti che al servizio clienti 155 ed i riscontri sono stati sempre negativi.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno delle fatture recanti importi non dovuti, in particolare: XX per euro 59,89 XX per euro 26,65 XX per euro 5,10, oltre alla somma di euro 500.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la linea XXX è stata attivata il 16/8/2016;

2) il 15/10/2019 perveniva reclamo relativo alla somma di euro 26,65, addebitata nella fattura n. XX del 20/09/2019, reclamo riscontrato via mail il successivo 7 novembre, con il dettaglio del traffico in chiaro;

3) in data 15/01/2020 riceveva ulteriore segnalazione dove l'istante contestava gli addebiti relativi alla voce "costo altre tipologie chiamate" presenti nelle fatture n. XX, n. XX e n. XX, ribadendo l'impossibilità di aver effettuato chiamate e richiedendo maggiori verifiche, ipotizzando un uso fraudolento nei suoi confronti; anche in questo caso, non si evidenziavano irregolarità e ciò veniva comunicato al cliente;

4) il traffico in uscita riguardava chiamate regolarmente effettuate verso numerazioni per le quali era prevista una tariffazione differenziata, indipendente dalla collocazione geografica del chiamante.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

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).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, 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), e 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), cosicchè 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.

In relazione a tanto, si evidenzia che la società WindTre SpA ha ribadito la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, nè ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo la sicurezza della linea da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP (in questo senso, tra le altre, Agcom, delibera n. 612/16/CONS).

A fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, limitandosi a fornire all'utente il dettaglio del traffico telefonico (riscontro al reclamo del 7 novembre 2019) ed a comunicare di non aver riscontrato irregolarità (riscontro al reclamo del 29

gennaio 2020), omettendo però di fornire evidenza nel corso della presente procedura di una perizia tecnica attestante gli eventuali controlli di rete.

Si ritiene, pertanto, di poter accogliere la richiesta di storno degli importi contenuti nelle seguenti fatture: XX del 20/7/2019, limitatamente all'importo di euro 5,10; XX del 20/9/2019 limitatamente all'importo di euro 26,65; W923481194 del 22/12/2019 limitatamente all'importo di euro 59,89; XX del 20/7/2019, limitatamente all'importo di euro 5,10.

La richiesta di indennizzo non può essere accolta, in quanto la fattispecie in esame non risulta ricompresa in nessuna delle ipotesi tipizzate presenti nel Regolamento indennizzi.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX, XX – XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli importi contenuti nelle seguenti fatture: XXX del 20/7/2019, limitatamente all'importo di euro 5,10; XX del 20/9/2019 limitatamente all'importo di euro 26,65; XX del 22/12/2019 limitatamente all'importo di euro 59,89; XX del 20/7/2019, limitatamente all'importo di euro 5,10, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli