



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 32 del 23 maggio 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXXXX contro WindTre SpA
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

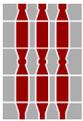
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



**Definizione della controversia XXXXXXXX contro WindTre SpA**

**(GU14 N. XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 23 maggio 2018,

**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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**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”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**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** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;*

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 28 novembre 2017 (prot. n. XXX/2017) con la quale XXXXXX, str XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione alla numerazione mobile privata n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) senza aver mai ricevuto alcuna fattura né aver fruito di alcun servizio nel periodo di riferimento, riceveva una costituzione in mora da una società di recupero crediti, datata 02/06/2017, per la somma di euro 987,45;
- b) con nota del 26/06/2017 contestava la pretesa creditoria dell'operatore, chiedeva la cessazione del contratto e della fatturazione, oltre all'annullamento dei conti già emessi;
- c) precisa che mai è stata richiesta l'attivazione di alcuna numerazione mobile diversa dal numero XXXXX.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la cessazione del contratto che ha originato la fatturazione contestata;
- II) lo storno dell'intera posizione debitoria sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- IV) indennizzo per attivazione illegittima;
- V) indennizzo per mancata cessazione;
- VI) indennizzo per eventuali servizi non richiesti attivati dall'operatore.



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

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

- a) le fatture contestate sono relative a due utenze, e precisamente la XXXXX, dedotta in controversia, e la XXXXXXX; in relazione a quest'ultima, non è stato esperito l'obbligatorio tentativo di conciliazione;
- b) entrambe le utenze sono state attivate a fronte di sottoscrizione di PDA;
- c) per l'utenza XXXXXX, in particolare, è stato sottoscritto un contratto di abbonamento in data 12/08/2011 con piano tariffario Power 1600, questo piano è stato cambiato il 11/09/2012 con il Top 400; infine l'utenza è stata disattivata il 13/03/2015 per portabilità verso altro gestore;
- d) per l'utenza XXXXXXX è stato sottoscritto un contratto di abbonamento con piano tariffario Web Light. All'utenza è associato il terminale Web Cube 21,6 fornito tramite vendita rateale. L'utenza è stata disattivata il 13/03/2017 a causa dell'insolvenza delle ultime fatture;
- e) tutte le fatture emesse fino a dicembre 2016, regolarmente inviate, sono state saldate con addebito in conto corrente.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie richieste e specifica che, a causa del mancato ricevimento delle fatture, non era in grado di risalire alla numerazione XXXXX. Inoltre l'operatore dichiara che le fatture sono state pagate fino al dicembre 2016, quindi non si comprende la richiesta di pagamento per il 2015 e il 2016. Il vincolo contrattuale concernente la numerazione XXXXX è stato rispettato.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, va ritenuta accoglibile l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine al mancato esperimento del tentativo di conciliazione sulla numerazione XXXXXX e pertanto, in questa sede, potranno essere trattate solamente le questioni afferenti alla numerazione XXXXXX.

Sempre in via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di cessazione di ogni servizio non richiesto e dei relativi addebiti, nonché di ripristino delle corrette condizioni contrattuali, in quanto, in base all'art. 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni e rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

Passando al merito, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito esplicitate.



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

L'utente lamenta l'addebito di costi ingiustificati in quanto riferiti a numerazioni mai attivate ed afferma che la tardività della contestazione delle fatture è stata determinata dal fatto che le stesse non gli sono mai state recapitate, elemento questo che non gli ha consentito di avvedersi immediatamente degli importi addebitati.

In relazione a tanto, l'operatore deposita, con riguardo alla numerazione XXXXXX, sia la PDA, datata 12/08/2011, sia la richiesta di cambio piano tariffario, datata 05/09/2012, entrambe regolarmente sottoscritte dall'istante. Dal corredo documentale in atti, pertanto, emerge che i servizi attivati erano stati richiesti dall'istante.

Fermo quanto sopra, ed in ordine all'assunto secondo cui la mancata tempestiva contestazione delle fatture è dipesa dal mancato recapito delle medesime, si considera quanto segue.

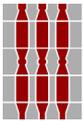
In primo luogo, ed in termini generali, si osserva che i clienti hanno sempre e comunque la possibilità di conoscere l'importo degli addebiti nella sezione "Info Costi" dell'Area Clienti 3, consultabile dal sito "www.tre.it", ove sono riportati, appunto, gli addebiti e le voci di costo cui gli stessi si riferiscono.

Oltre a ciò, in base alla documentazione in atti, stante la riferibilità del contratto all'istante, si rileva che le fatture depositate evidenziano che l'utenza generava regolarmente traffico, tanto in entrata quanto in uscita. Pertanto, a fronte di servizi regolarmente erogati e fruiti, appare quanto meno singolare che il cliente, qualora non avesse effettivamente ricevuto copia delle fatture, non si sia mai attivato, nei confronti dell'operatore, sollecitandone l'invio, o chiedendo comunque chiarimenti in ordine alla propria posizione amministrativa e contabile nei confronti della H3G.

Appare inoltre peculiare che le fatture relative alla numerazione di cui oggi viene negata la titolarità sono state incontestatamente e regolarmente saldate finché i relativi addebiti venivano effettuati sul conto corrente: non si comprende, infatti, per quale motivo l'utente non abbia contestato gli importi addebitati sul proprio conto, se riteneva che tali somme facevano riferimento ad una numerazione di telefonia mobile di cui non era intestatario.

Inoltre, nella fattura n. XXXXXX, con scadenza il 10/03/2015, risulta, per l'ultima volta, la dicitura "le fatture precedenti al momento risultano pagate", in linea con quanto dichiarato dall'operatore, il quale deposita la fattura n. XXXXXX quale ultima pagata mediante addebito in conto corrente. Si ritiene pertanto che quanto dichiarato nella memoria di WindTre circa il fatto che i pagamenti erano stati regolari sino al dicembre 2016 sia un mero errore di scrittura.

Sotto un secondo profilo, poi, l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali di cui al d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, stabilisce che "i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2, a sua volta, dispone che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Sulla scorta di questa disposizione l'Autorità, già nel 2015, ha chiarito che, in caso di contestazione scritta, gli operatori sono tenuti alla conservazione solamente del traffico degli ultimi sei mesi e, pertanto, a garanzia del diritto alla difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle "relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo" (determina direttoriale n. 49/15/DIT. In senso conforme, tra le altre, delibera Agcom n. 70/16/CIR).

Dalla disamina della fatture non saldate, depositate agli atti dall'operatore, risulta che gli unici conti riguardanti la numerazione in oggetto, sono i conti n. XXXXXX, n. XXXXXX e n. XXXXXX, tutti risalenti al 2015. Pertanto, anche a voler ammettere che la nota del 26/06/2017 sia stata effettivamente trasmessa all'operatore, come sotto specificato, quest'ultima "non copre" le fatture contestate.

Per i motivi suesposti, pertanto, la richiesta di storno della fatturazione non può essere accolta. La domanda di indennizzo per mancata cessazione del contratto non può essere accolta in quanto riguardante una numerazione diversa da quella in questione. Per completezza si evidenzia, comunque, che la tardiva lavorazione del recesso, per costante orientamento dell'Autorità, dà luogo unicamente allo storno/rimborso delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto, restando esclusa la corresponsione di indennizzi.

Infine, non può accogliersi la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la documentazione versata in atti evidenzia che l'istante ha depositato una nota, datata 26 giugno 2017, asseritamente inviata, ma non ha depositato la prova dell'effettivo invio, motivo per cui non è possibile accertare se detta nota sia stata effettivamente inviata o meno all'operatore.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**



---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

il rigetto dell'istanza presentata da da XXXXXX, str XXXXXX, nei confronti dell'operatore WindTre SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)