

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] Caridi**
/Wind Telecomunicazioni [REDAZIONE]

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. **[REDAZIONE]**

II 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;
- Delibera n. 418/07/CONS "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza";
- 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. 224 del 28 maggio 2014 con cui la Sig.ra ██████████ ██████████ Caridi 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 ██████████ (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 29 maggio 2014 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 10 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 novembre 2014;

UDITO il solo operatore Wind Telecomunicazioni [REDACTED], vista l'assenza della parte istante;

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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] Caridi, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipologia residenziale con il gestore Wind per la linea n. [REDACTED], lamenta di aver subito una fatturazione "anomala" da parte dell'operatore per servizi "a sovrapprezzo" addebitati sulla fattura n. 7814057944 dell'11 agosto 2013, senza che il gestore le avesse fornito alcuna precedente comunicazione circa l'elevato importo dei consumi che sarebbero stati effettuati. Nonostante i reclami presentati, il gestore non provvedeva con l'annullamento degli importi contestati. A partire dal mese di gennaio 2014 la linea n. [REDACTED] subiva la sospensione del servizio per le chiamate in uscita. La Sig.ra Caridi ha provveduto anche a presentare formale denuncia-querela presso i Carabinieri per il disconoscimento del traffico contestato.

In data 12 marzo 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto lo "storno delle somme relative a servizi a sovrapprezzo" per un importo di euro 748,67 oltre IVA e un "risarcimento sotto forma di indennizzo pari all'importo dei canoni dovuti (euro 32,65 oltre IVA) a causa della sospensione del servizio telefonico in uscita e del mancato avviso relativamente al traffico anomalo che si stava verificando".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La Sig.ra Caridi contesta l'addebito, da parte del gestore Wind, di importi per "servizi a sovrapprezzo" presenti sulla fattura n. 7814057944 dell'11 agosto 2013. In particolare, parte istante dichiara di aver chiesto spiegazioni circa il predetto addebito al servizio clienti della società Wind e di non aver ricevuto giustificazioni precise; in più lamenta di non essere stata in alcun modo avvertita dell'effettuazione di traffico per importi del tutto anomali rispetto a quanto ordinariamente fatturato; inoltre, la Sig.ra Caridi ha subito la parziale sospensione del servizio di fonia voce a partire dal mese di Gennaio 2014.

In via preliminare, con riferimento alla domanda di "risarcimento sotto forma di indennizzo pari all'importo dei canoni dovuti (euro 32,65 oltre IVA) a causa della sospensione del servizio telefonico in uscita e del mancato avviso relativamente al traffico anomalo che si stava verificando", si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa, pertanto, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito:

La domanda presentata dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] Caridi risulta meritevole di accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Parte istante contesta l'addebito in fattura di euro 748,67 oltre IVA per "servizi a sovrapprezzo" che dichiara totalmente di disconoscere.

L'operatore Wind, dinanzi al disconoscimento effettuato dall'utente, si è limitato a fornire, su espressa richiesta di quest'ultimo, copia dei tabulati relativi alle chiamate effettuate ed addebitate nel conto telefonico contestato. La Sig.ra Caridi ha nuovamente evidenziato, circa le predette chiamate, numerose incongruenze contenute nel conto telefonico, nonché ha proceduto con formale disconoscimento, anche a mezzo di apposita denuncia – querela presentata presso le Autorità competenti.

L'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, all'art. 6, prevede che *"1. Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. 2. E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione."* Da tale norma è possibile evincere che l'organismo di telecomunicazioni può prevedere forme di "alert" nei confronti dei propri utenti, e deve fornire un mezzo di controllo del livello dei consumi laddove l'utente ne faccia richiesta.

Allo stesso modo, l'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS prevede, all'art. 5, comma 3, che *"fermo restando quanto previsto dall'articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall'abbonato tra più valori proposti dall'operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri."* Anche in questo caso, pertanto, è previsto "un servizio di immediato avviso", ma solo su espressa richiesta, in tal senso, da parte dell'utente.

Nell'ipotesi che oggi ci occupa, non può non evidenziarsi come parte istante abbia precisato, nel formulario depositato, di aver contestato all'operatore, non appena avuto contezza delle somme addebitategli per servizi a sovrapprezzo, i predetti importi, chiedendo alla società Wind delucidazioni. L'operatore Wind, nel caso specifico, non ha depositato memorie, omettendo, pertanto, di fornire giustificazioni circa gli importi addebitati.

Come evidenziato anche dalla Delibera n. 2/13/CIR dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, indipendentemente dall'obbligo gravante, o meno, sul gestore di avvisare il proprio cliente in presenza di traffico "anomalo", la compagnia telefonica, in presenza di contestazioni, dovrà fornire la documentazione di dettaglio del traffico oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale e della riferibilità del traffico a quella utenza; tale documentazione è stata fornita alla Sig.ra Caridi, la quale, in ogni caso, ha precisamente contestato il dettaglio che le è stato presentato. Pertanto, a prescindere dalla conformità della condotta assunta nel caso in esame in tema di sistemi di allerta, vista l'effettuata contestazione, la società Wind, perlomeno nel corso dell'odierna procedura, avrebbe comunque dovuto provare in concreto la correttezza degli importi addebitati alla Sig.ra Caridi. Nel caso specifico, sebbene risulti presente il dettaglio del traffico relativo al conto telefonico contestato, sono evidenti nello stesso delle palesi incongruenze, come l'addebito di chiamate relative ad un periodo successivo rispetto a quello preso in considerazione per la fatturazione (e, quindi, sicuramente ancora non effettuate).

Si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. 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 (Cfr. Cass. Civ. n. 10313/04).

Alla luce di quanto sopra rilevato, consegue l'obbligo gravante in capo all'operatore di stornare (o, in caso di avvenuto pagamento, di rimborsare) la somma addebitata alla Sig.ra Caridi ed oggetto di contestazione, per un importo di euro 748,67 oltre IVA.

Circa la subita sospensione del servizio di fonia voce a partire dal mese di gennaio 2014, sarà necessario verificare se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *“1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, anche volendo prescindere dalla circostanza che parte istante aveva presentato apposite contestazioni circa l'addebito di importi per “servizi a sovrapprezzo”, il gestore Wind non fornisce alcuna prova di aver dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1 gennaio 2014, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 28 maggio 2014, data in cui viene presentato il formulario GU14 e viene dato atto, nel medesimo formulario, del persistere della sospensione amministrativa. I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 148.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno*

di sospensione". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.110,00 (euro 7,50 x 148 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove la Sig.ra Caridi abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati per il periodo 1 gennaio 2014 – 28 maggio 2014.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 28 maggio 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] [REDACTED] Caridi nei confronti di Wind Telecomunicazioni [REDACTED], che l'operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante:
 - a) lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) della somma di euro 748,67 oltre IVA, relativa alla fattura n. 7814057944 dell'11 agosto 2013;
 - b) lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in relazione al periodo 1° gennaio 2014 – 28 maggio 2014;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) dell'importo di euro 1.110,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio subita dalla linea oggetto dell'istanza;
 - b) della somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e b) e 2) lettera a) 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.

DELIBERAZIONE
n. 119 del 28 luglio 2015

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
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini