



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 24 del 29 marzo 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXX 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. XXX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 29 marzo 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;

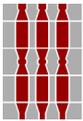
**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**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. XXXX/2017) con la quale la XXXXX, via XXXXX, 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 alle numerazioni mobili di tipo affari XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal mese di novembre 2015 le fatture presentavano addebiti per servizi non richiesti;
- b) gli importi venivano contestati e il servizio clienti rispondeva che erano stati attivati dei servizi;
- c) il 27/07/2017 veniva inviato reclamo scritto;
- d) le fatture non venivano ricevute, pertanto solo tardivamente è stato possibile constatare gli addebiti illegittimi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la cessazione di ogni servizio non richiesto e dei relativi addebiti, nonché il ripristino delle corrette condizioni contrattuali;
- II) il rimborso di tutte le somme indebitamente corrisposte pari, alla data di luglio 2017, ad euro 2.210,49;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- IV) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dall'attivazione alla cessazione.

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

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



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

- a) l'assenza di reclami è contrario ai principi di correttezza e buona fede;
- b) la mancata contestazione degli addebiti nei termini previsti dall'art. 9 della Carta Servizi e dall'art. 25 delle Condizioni generali di contratto ne comporta la totale accettazione;
- c) un reclamo tardivo comporta l'impossibilità per il gestore di verificare quanto contestato, anche alla luce dei limiti imposti dall'art. 123 comma 1 e 2 D. lgs n. 196/2003 secondo cui il gestore, in caso di contestazione di addebiti, può conservare il traffico per un periodo non superiore a sei mesi;
- d) Wind Tre ha gestito il reclamo del 27/07/2017 provvedendo ad emettere la nota di credito n. XXXXXXXX di euro 807,56 a rimborso di quanto contestato per le fatture XXXXX e XXXXX. Il cliente vanta un credito di euro 527,23.

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 l'operatore non ha dato prova che i servizi contestati siano stati richiesti o autorizzati dall'utente. Inoltre la nota di credito è stata compensata con fatture che l'istante non ha mai ricevuto. Il reclamo non è stato riscontrato.

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

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 ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art.19 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 meritano parziale accoglimento per le motivazioni di seguito esplicitate. L'utente lamenta l'addebito di costi ingiustificati in quanto riferiti a servizi non richiesti, costi che partono dal 2015 e che, per quanto in atti, sono stati contestati per la prima volta solamente il 28 luglio 2017. L'istante, a questo riguardo, dichiara che la tardiva contestazione è dipesa dal fatto che le fatture non erano mai state recapitate, elemento che non ha consentito di avvedersi immediatamente degli importi addebitati.

In relazione a quest'ultimo aspetto, vanno fatte due considerazioni.

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.



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

Oltre a ciò, da quanto in atti, non risulta che il cliente, in costanza di rapporto contrattuale, si sia mai attivato, nei confronti del gestore, con richieste di invio della documentazione contabile non ricevuta o reclamando il mancato invio della stessa. Tale circostanza appare quantomeno singolare, anche alla luce del fatto che tutto ciò accadeva in presenza di un servizio regolarmente erogato, da un lato, e fruito, dall'altro.

Sotto un secondo profilo, 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 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).

In relazione a tanto, la società non ha fornito la prova della debenza degli importi in contestazione riferiti alla voce "Contenuti e servizi di 3 Italia e suoi partner": non si riscontra in atti, infatti, la presenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi premium, quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'url della landing page navigata dal cliente.

Tanto premesso, H3G sarà tenuta al rimborso di quanto addebitato a titolo di "contenuti e servizi di 3 Italia e suoi partner" nelle fatture oggetto di contestazione emesse a partire dai sei mesi precedenti la data del reclamo, la cui ricevuta di consegna è datata 28 luglio 2017, al netto di quanto già effettivamente corrisposto.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto IV) di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che, quanto ai servizi digitali, deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento indennizzi*; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto (ciò, secondo l'orientamento, anche recente dell'Autorità - cfr. delibera n. 143/17/CIR; Det. Dir. n. 38/17/DTC -, cui il Corecom deve attenersi, stante il disposto di cui al paragrafo III.7.1 delle Linee Guida, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS).

Non può, infine, essere accolta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28 luglio 2017 essendo lo stesso stato riscontrato per fatti concludenti con l'emissione della nota di credito datata 7 agosto 2017.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXXX, via XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare/stornare** le somme addebitate a titolo "Contenuti e servizi di 3 Italia e suoi partner", nelle fatture emesse, a decorrere dai sei mesi precedenti il 28 luglio 2017, al netto di quanto già corrisposto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante.

La somma rimborsata di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** all'istante la somma di euro 150/00 a titolo di spese di procedura;

**B) il rigetto** della altre domande.



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

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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)