

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

### Deliberazione n. 83 del 30 settembre 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXX XXX s.r.l. / FASTWEB s.p.a. - (GU14/202625/2019).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini		
Marco Mazzoni Nicoletti		
Luigi Perissinotto		X

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXX XXX SRL del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0485189 del 12/11/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

Ci sono diverse telefonate a numeri satellitari ed internazionali nei mesi di giugno e luglio fatte in orario notturno o domenicale con azienda vuota.

Con memoria di replica depositata in data 09.01.19 l'utente precisa, inoltre, quanto segue: "Visionando il contratto si nota come ci sia stata una negligenza da parte di Fastweb negli impegni presi con il cliente all'articolo 14 che cita testualmente: "Nel caso siano rilevati volumi di traffico anomalo rispetto al consumo medio del Cliente Fastweb si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente i Servizi...".

Voglio inoltre confermare che durante i vari controlli effettuati da chi gestisce il centralino non sono risultate anomalie inerenti all'hardware ed al software del centralino stesso, dunque sono da escludere a priori interventi presso la nostra sede, specie in virtù del fatto che le operazioni e chiamate satellitari sono state fatte tutte in orario di chiusura quando non vi sono presenti dipendenti o altri all'interno dell'azienda in quanto monitorata con sistema d'allarme.

Il ricorrente chiede, quindi, l'emissione di una nota di credito di euro 5.544,61 + iva per il traffico telefonico contestato

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

Nell'ottobre 2018 l'istante sottoscriveva una "Proposta di Abbonamento Piccole Imprese" a favore di Fastweb per l'attivazione di servizi di telefonia fissa ed internet. Nel novembre 2018 Fastweb, ottenuta la necessaria infrastruttura, ha dato attivazione ai servizi quali richiesti dall'istante, con ciò concludendo il contratto ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto.

L'istante lamenta che "ci sono diverse telefonate a numeri satellitari ed internazionali nei mesi di giugno e luglio fatte in orario notturno o domenicale con azienda vuota" ed in ragione di ciò chiede da parte di Fastweb l'emissione di una "nota di credito di euro 5.544,61 + iva".

In punto, si osserva che ricevuta segnalazione dal Cliente Fastweb ha dato seguito ai necessari accertamenti. Nello specifico, veniva "aperto tt [acronimo di "Ticket Trouble", N.d.R.] e con il Cliente si concordava che nel periodo di ferie il centralino [sarebbe rimasto] spento e riattivato solo al rientro". A metà agosto, nel corso del monitoring, si verificava che "il router non presenta[va] chiamate voip call-mng Il Cliente è in ferie qualunque chiamata (se riscontrata) non sarà effettuata dal cliente (accertarsi che sia così), fino al lunedì giorno nel quale abbiamo concordato il ricontatto lasceremo il centralino cliente spento. Lunedì visioneremo lo storico delle chiamate e in base al riscontro che avremo procederemo con l'accensione del centralino per prova comparativa. Il tutto è stato concordato con il cliente xxx xxx".

Nel periodo in questione non si riscontrava alcuna problematica e neppure al rientro del Cliente dalle ferie, con la riaccensione del centralino. Con ciò Fastweb appurava l'insussistenza di qualsiasi intromissione dall'esterno in relazione all'utilizzo dei servizi di telecomunicazione. Quanto alla tipologia del traffico telefonico effettuato, si osserva che lo stesso è costituito da "chiamate verso numerazioni satellitari" e, segnatamente, a Thuraya. Trattasi di un sistema di telecomunicazioni basato su satelliti geostazionari di ultima generazione e che supporta trasmissione dati e voce offrendo servizi anche nelle aree remote. Il regolamento contrattuale prevede che "Fastweb, in ottemperanza a quanto previsto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni, ha messo a tua disposizione un servizio di: Blocco permanente. Le Numerazioni 894, 895, 899, 701 7091 149, 148, 0369, 0769, sono sempre inaccessibili da

rete Fastweb e non raggiungibili neanche su esplicita richiesta. Il blocco permanente agisce invece sulle chiamate verso le numerazioni non geografiche previste dalla delibera AGCOM 600/09/CONS (per la lista completa delle numerazioni visita la tua Area Clienti Aziende).

Il blocco permanente deve essere richiesto espressamente dal cliente stesso.

Puoi disattivare il blocco permanente e/o successivamente riattivarlo chiamando il servizio di assistenza clienti (il blocco agisce sull'intero insieme di numerazioni) al numero 192, 194. Il blocco agisce sul paniere di numerazioni consultabili nell'Area Clienti Aziende. Blocco selettivo a PIN. Potrai bloccare/sbloccare gratuitamente le chiamate verso numerazioni (a sovrapprezzo, internazionali, ecc) indicate nella sezione Area Clienti Aziende, contattando il servizio di assistenza clienti (192.194)".

Nel caso di specie, dunque, il Cliente avrebbe dovuto autonomamente disabilitare, in via cautelativa, le chiamate alla numerazione "0088" in quanto detta numerazione non è compresa nel paniere delle numerazioni automaticamente disabilitate.

Quanto ad una ipotesi di frode, ovvero l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete - ipotesi che, nel caso di specie, invero si esclude all'esito degli accertamenti tecnici svolti -, è previsto che il Cliente presenti "una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti, anche tramite fax, per poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode".

Mai l'istante ha provveduto all'invio di specifica denuncia alle Autorità competenti. Ove peraltro fosse appurato —il che non è- che trattasi di C.d. "hackeraggio", si rileva l'incompetenza per materia dell'adito Co.re.com Veneto. Alla luce di tutto quanto esposto, nulla può imputarsi a Fastweb la quale ha conformato la propria condotta a quanto previsto dal Contratto e dalla normativa in materia.

Ad oggi in capo all'istante sussiste un insoluto di € 7.057,22 portato dalla fattura n. LA00318007 del 31/7/19 e dalla successiva LA00503091 del 30/9/19.

Dette somme sono, dunque, dovute dal Cliente e non potrà essere accolta la richiesta di emissione di una nota di credito, a storno, avendo Fastweb conformato la propria attività a quanto previsto dal contratto, dalla carta dei servizi ovvero dalle disposizioni normative in materia.

In virtù delle suesposte premesse, in merito alle richieste dell'istante, Fastweb S.p.a. evidenzia quanto segue: è infondata, per i motivi sopra esposti, la richiesta di storno dell'importo di € 5.544,61.

Fastweb S.p.a. è a chiedere a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'istante per i motivi esposti e accertare il credito di Fastweb di € 7.057,22

### **3. Motivazione della decisione**

Prima di entrare nel merito della controversia, va chiarito preliminarmente che questo Corecom non potrà pronunciarsi sulla pretesa creditoria avanzata da Fastweb, relativa all'insoluto di cui alla fattura n. LA00503091.

Infatti il mancato pagamento della suddetta fattura da parte dell'utente non è stato posto ad oggetto dell'istanza GU14, né può rientrarvi per effetto della espressa richiesta dell'operatore, posto che nell'ambito della procedura di definizione amministrativa delle controversie davanti al Corecom non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. Può invece essere trattata la questione relativa alla fattura n. LA00318007 del 31.07.2019, in quanto la stessa costituisce l'oggetto del presente procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato. In primo luogo occorre richiamare quanto affermato dall'Autorità (ad esempio, nella delibera Agcom n. 14/10/CIR) in materia di contestazioni del traffico telefonico addebitato in bolletta: "In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, 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., sent. n. 10313/2004), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate

dall'utente e 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 (Cass., sent. n. 5232/2004)".

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Agcom ha ribadito 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.

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, 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. In capo all'operatore sussiste quindi l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Tutto questo deve essere ribadito, peraltro, nel caso in cui l'operatore non abbia fornito all'utente un sistema adeguato di monitoraggio per controllare in tempo reale il traffico dati generato e la relativa spesa".

Giova, altresì, fare riferimento alla delibera n. 418/07/CONS e alla delibera n. 600/09/CONS.

Tramite tali normative, l'Autorità ha predisposto un sistema di tutela dell'utenza rispetto al rischio di fatturazioni esorbitanti legate all'utilizzo di numerazioni a pagamento e alle chiamate su direttrici internazionali o satellitari. In particolare, è stato introdotto l'obbligo per gli operatori di attivare per tutti gli utenti un blocco permanente di chiamata rispetto alle numerazioni indicate negli elenchi allegati alle delibere. L'utente, per poter effettuare telefonate verso le numerazioni individuate negli elenchi, deve pertanto dichiarare all'operatore di voler usufruire dei servizi a pagamento o di voler effettuare chiamate internazionali.

Nel caso specifico, in relazione alle numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari si legge che devono essere bloccate in automatico "Tutte le numerazioni con prefisso iniziante per 00 internazionali e satellitari la cui tariffa, IVA inclusa, supera la seguente curva di prezzo: a) 35 centesimi di euro alla risposta; b) 3 centesimi di euro al secondo. Gli operatori debbono altresì inserire nel blocco permanente le numerazioni con prefisso 00 il cui prezzo al secondo è pari o superiore a 2 centesimi di euro, qualora su di esse si verificano criticità o fenomeni anomali di traffico".

Dalla disamina del traffico fatturato nella bolletta contestata, emerge che il costo delle suddette chiamate era superiore rispetto alla soglia di 2 centesimi al secondo, per le telefonate verso le numerazioni 00, imposto dalla delibera 600/09/CONS al di sopra della quale avrebbe dovuto operare il blocco delle chiamate.

Peraltro, deve presumersi che l'utente non avesse effettuato l'esplicita dichiarazione, prevista dalla normativa sopra richiamata, necessaria a poter superare il blocco automatico delle chiamate.

L'operato di Fastweb deve quindi essere ritenuto illegittimo poiché non rispettoso delle delibere Agcom che impongono l'attivazione del blocco di chiamata.

Si evidenzia, inoltre, che le chiamate contestate, verso la direttrice "Satellite Thuraya relative al n. 00882161xxx", come riportate nel dettaglio telefonico della (contestata) fattura n. LA00318007 del 31.07.2019, sono riferite ad orari, periodi e volumi incoerenti con i consumi storici dell'azienda.

Infatti, si può rilevare, da un lato, che i consumi medi del ricorrente si attestano mediamente su cifre variabili da un importo minimo di € 142,86 ad un importo massimo di € 175,20 (come si evince dal prospetto contabile prodotto da Fastweb) e, dall'altro, che le chiamate oggetto dell'odierna contestazione vengono effettuate in orari oggettivamente incompatibili (orari serali/notturni, durante il sabato e la domenica) con quello che può considerarsi l'orario tipico di un'attività commerciale.

L'operatore, tuttavia può –perlomeno parzialmente- escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Il gestore ha effettivamente confermato di essersi attivato con i controlli, ma solo a seguito della segnalazione dell'utente, dunque a ciclo di fatturazione concluso, quando ormai i consumi avevano già raggiunto i volumi oggi in contestazione, senza preventivamente attivare alcun blocco, a tutela dell'utente e del gestore medesimo, al fine di verificare l'esistenza di consumi inconsapevoli da parte dell'utente, se non addirittura furti o intrusioni sulla rete.

Pertanto, sulla scorta delle motivazioni sopra riportate, merita accoglimento la domanda dell'istante di storno degli importi fatturati in relazione a tutte le chiamate verso la direttrice "Satellite Thuraya relative al n. 00882161xxx di cui alla fattura LA00318007 del 31.07.2019 (e precisamente € 5.544,61 oltre Iva), rimanendo invece i restanti importi a carico dell'utente.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la società Fastweb è tenuta a disporre lo storno della somma di € 5.544,61 (oltre Iva) di cui alla fattura n. LA00318007 del 31.07.2019
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", 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;
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi