

ATTI 1.21.1. – 2016/1833/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 49 del 17 luglio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito *“Regolamento”*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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

VISTA l’istanza presentata in data 11 marzo 2016 con cui la sig.ra XXX, ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 11 marzo 2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre s.p.a. e d'ora in avanti Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile e in particolare l'addebito di costi per traffico in *roaming* internazionale.

1. La posizione dell'istante

La sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha lamentato l'emissione di "fatture con importi eccessivi emesse tutte il 22/1/2015 che sono state oggetto di contestazione per presunto traffico anomalo. In particolare nella fattura n. XXX ricevuta in data 27/01/2015, è presente traffico roaming dati dal 7/11 al 16/11 del 2014 per un importo di € 6.115,88.

Per quanto sopra esposto la sig. XXX chiede:

- i. Che si dia atto della cessazione dell'abbonamento in esenzione spese;
- ii. Che si disponga lo storno dell'importo ad oggi insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. Che si preveda un indennizzo per la violazione della delibera 326/10/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

"Nell'istanza la cliente lamenta la fatturazione ma da verifiche effettuate non sono presenti reclami e ciò non ha permesso alla scrivente di effettuare delle verifiche e quindi oggi di poter esercitare il diritto di difesa. Le fatture contestate sono tutte conformi e il traffico è stato realmente effettuato ma per la normativa della privacy, visto che risalgono all'anno 2015 la scrivente non può produrlo. Si precisa che la cliente ha un insoluto di 14.625 euro".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante non meritino accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

a) In merito alla richiesta sub i) "che si dia atto della cessazione dell'abbonamento in esenzione spese".

Con riferimento a tale richiesta, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 19 del *Regolamento* di cui alla Del. 173/07/CONS, in base al quale il provvedimento che definisce la controversia può avere ad oggetto esclusivamente la condanna dell'operatore "*ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Ne discende che la domanda in esame non può che essere rigettata (cfr. in tal senso Delibera Agcom 276/13/CONS e successive; Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11).

b) In merito alla richiesta sub ii) “Storno dell’importo ad oggi insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulate dalla parte istante sub ii) non può che essere rigettata per i motivi che seguono.

Innanzitutto, le fatture oggetto di contestazione (come emerge dalla descrizione dei fatti contenuta nel formulario GU14) sono solo quelle emesse in data 22/1/2015. Considerato che dall’estratto contabile di Wind, come prodotto dall’operatore, emerge un insoluto di € 14.625,00 portato anche da fatture diverse e successive a quelle oggetto dell’istanza, la richiesta di “*storno integrale*” dell’insoluto dovrà essere interpretata esclusivamente come richiesta di storno degli addebiti per traffico dati in *roaming* presenti sui conti Wind contestati, emessi il 22/01/2015.

Sulla base delle allegazioni dell’operatore, inoltre, in data 22/01/2015 sono state emesse le cinque seguenti fatture: Ft. n. XXX scad. 21.02.2015 di 6.471,43 (di cui € 6.115,88 di traffico roaming dati); Ft. n. XXX scad. 23.03.2015 di 316,88 (di cui € 271,15 di traffico roaming dati); Ft. n. XXX scad. 22.04.2015 di 171,08 (di cui € 199,74 di traffico roaming dati); Ft. n. XXX scad. 22.05.2015 di 145,17 (di cui € 50,81 di traffico roaming dati); Ft. n. XXX scad. 21.06.2015 di 608,87 (in cui è presente un addebito di € 2.459,24 per traffico roaming dati, parzialmente compensato da un credito di - € 2.200,20 esposto nella stessa fattura).

Tuttavia, considerato che l’istanza di conciliazione ha riguardato esclusivamente le fatture nn. XXX, n. XXX e XXX (come da documentazione allegata) e che nessuna contestazione è stata depositata successivamente, nel corso della intera procedura di conciliazione (né di quella di definizione della controversia) a integrazione dell’istanza, deve essere rigettata la richiesta di storno delle altre fatture n. XXX e n. XXX in quanto non sottoposte a preventivo tentativo di conciliazione.

Tutto ciò premesso, con specifico riguardo alle tre fatture che qui possono essere prese in considerazione ai fini della presente decisione, e in relazione alle quali si segnala la presenza di un cospicuo traffico in *roaming*, la richiesta di storno non può che essere rigettata.

Invero, nonostante l’affermazione dell’utente, non vi sono agli atti contestazioni o reclami sulle fatture in esame. Già questa considerazione, unitamente alla sostanziale genericità dell’istanza di definizione, rende di fatto assai difficile, se non impossibile per questo Corecom ogni tipo di valutazione in ordine alla fattispecie in esame (in questo senso si veda, fra le altre, Delibera Corecom Toscana n. 56 del 10 ottobre 2016).

Ma ciò che porta a rigettare le richieste della parte istante è la seguente considerazione: la prima – e unica – contestazione avente data certa è rappresentata dall’istanza da cui ha preso avvio la procedura di conciliazione, depositata dall’utente (su cui, peraltro, incombe l’onore della segnalazione *tempestiva* della problematica; fra le tante, in tal senso, delibera 38/12/CIR) solo il 4 agosto 2015. Le tre fatture contestate risalgono ad oltre i sei mesi antecedenti tale istanza. Considerato che l’AGCOM con la determina n. 49/15/DIT ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del D.lgs 196/2003, c.d. Codice della Privacy, che: “Gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di 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”, le tre fatture nn. XXX, n. XXX e XXX, emesse tutte in data 22 gennaio 2015, non potranno essere considerate ai fini della presente decisione.

c) “Indennizzo per la violazione della delibera 326/10/CONS”.

Alla luce di quanto esposto al punto precedente anche questa richiesta non può che essere rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell’istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione e si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente del Co.Re.Com.
dott. Giulio Boscagli

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre